تعليم وممارسة المهارات فى المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية



إعداد

الأستاذ الدكتور
نصيف فهمى منقريوس
أستاذ بقسم خدمة الجماعة
كلية الخدمة الإجتماعية - جامعة حلوان

الأستاذ الدكتور
ماهر أبو المعاطى على
رئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الإجتماعية - جامعة حلوان

٢٠٠٩



تعليم وممارسة المهارات
في المجالات الإنسانية
والخدمة الاجتماعية



تعليم وممارسة المهارات في المجالات

الإنسانية والخدمة الاجتماعية

إعـداد

الاستاذ الدكتور

نصيف فهمي منقريوس

استاذ بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

الاستاذ الدكتور

ماهر أبو المعاطي علي

رئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

٢٠٠٩ م



رقم الإيداع : ٢٤٤١٠ / ٢٠٠٨
الترقيم الدولي : ٤- ٠٥٣ - ٤٣٨ - ٩٧٧

مقدمة الطبعة الثالثة

بعد نفاذ الطبعة الأولى التى صدرت عام ٢٠٠٠م والطبعة الثانية عام ٢٠٠٦م بعنوان «مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية واستجابة للطلب المتزايد على هذه الطبعات، وتمشياً مع الاتجاهات الحديثة فى تحقيق جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية وفقاً للمعايير المحلية والعالمية رأى المؤلفان ضرورة إعادة طبعة مع تنقيحه وتزوريده ببعض المهارات التى يحتاج دارس وممارس الخدمة الاجتماعية إليها فى مجالات الممارسة المهنية والبحث العلمى تحت مسمى الاتجاهات الحديثة فى تعليم وممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية.

حيث تم تزويد الطبعة الجديدة ببعض المهارات ومنها:

- **مهارة الاقناع.**
- **مهارة العمل الفريقي.**
- **مهارة اتخاذ القرار.**
- **مهارة التعليم والتدريب.**
- **مهارة إدارة وتنتظيم الوقت.**
- **مهارة القيادة.**
- **مهارة العرض والتقديم.**
- **مهارة إعداد البحوث النظرية.**
- **مهارة اتخاذ القرار**

وقد تضمن الكتاب في طبعته الجديدة أربعة أبواب هي:

الباب الأول: الأسس النظرية لمهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الباب الثاني: مهارات أساسية في المجالات الإنسانية.

الباب الثالث: مهارات أساسية في الخدمة الاجتماعية.

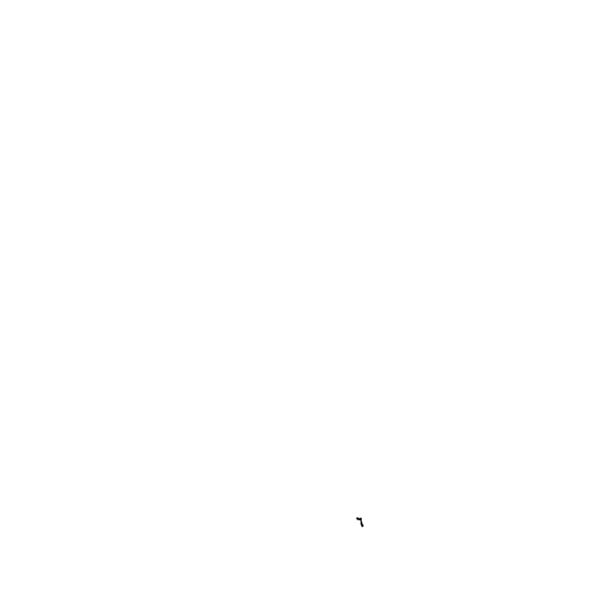
الباب الرابع: مهارات تخصصية.

كما تم الاهتمام بتزويد تلك الطبعة ببعض الأمثله التطبيقية والتدريبات العملية التى تقيس مدى استيعاب المتدربين لتلك المهارات نظرياً وعملياً، آملين أن يفيد هذا المؤلدف فى طبعته الجديدة كل الطلاب والممارسين فى تحقيق أهداف المهنه وجودتها فى إطار التعليم والممارسة.

والله ولي التوفيق،،،

المؤلفان

القـاهرة في يناير ٢٠٠٩م



مقدمة

تعتبر الخدمة الاجتماعية مهنة حديثة نسبياً بالمقارنة بالمهن الأخرى حيث نشأت نتيجة لتجارب عديدة وجهود متواصلة لتوفير الرعاية الاجتماعية ومواجهة المشكلات الاجتماعية والتغيرات السريعة التى صاحبت الثورة الصناعية بالإضافة إلى تعقد الحياة الاجتماعية والضغوط المتزايدة فى فترة عجزت فيها النظم الاجتماعية القائمة عن مواجهتها.

وتعمل مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجالات متعددة بطرقها المتكاملة وأساليبها الفنية بهدف إحداث تغييرات فى الأنساق التى يتعامل معها الأخصائى الاجتماعى (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع)، ولكى تحقق المهنة أهدافها فإن هناك ضرورة لإعداد الممارس من خلال دراسة العديد من العلوم الاجتماعية والسلوكية التى تمثل الإطار المعرفى الذى يعتمد عليه الأخصائى فى عمله إلى جانب وتدريب ميدانى وعملى على فنون ومهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية مع مراعاة التكامل بين ما يتلقاه الطالب من إطار نظرى وما يتدرب عليه حتى تتحقق الفائدة من الإعداد المهنى للطالب.

وإنطلاقاً من أنه لا يمكن الفصل بين الجانب النظرى والجانب التطبيقى فى مجالات الخدمة الاجتماعية على أساس أن ممارسة المهنة ترتكز على أساس مزدوج من المعارف العلمية المتصلة بالوحدات الإنسانية التى يتعامل معها الأخصائى والمهارة فى وضع تلك المعارف موضع التطبيق... إنطلاقاً من ذلك كان اهتما كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بالجانب العملى أو التطبيقى فى إعداد طلابها من خلال برامج الزيارات بالفرقة الأولى وبرامج التدزريب على مهارات الممارسة المهنية بالفرقة الثانية ثم التدريب فى بعض مجالات الممارسة المهنية بالفرقتين الثالثة والرابعة على أساس تدريجى وتكاملى ليحصل الطالب على المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لممارسة عمله بعد التخرج بفاعلية.

ويعتبر هذا الكتاب أو الدليل عن مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية أحد المراجع النظرية والأدلة التطبيقية لتعليم طلاب الخدمة الاجتماعية وتدريبهم على كيفية اكتساب بعض المهارات العامة التى لا غنى عنها لأى ممارس فى مجالات الخدمة الاجتماعية بوجه عام.

ويحتوي هذا المؤلف علي ثلاثة أبواب:

الباب الأول: الإعداد المهني والتدريب علي المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الباب الثاني: الأسس النظرية لمهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الباب الثالث: مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

وبرغم قلة المؤلفات فى هذا المجال إلا أن المؤلفان حاولا قدر الإمكان أن يحتوى هذا المؤلف على مواقف وحالات تطبيقية لتدريب الطلاب على كيفية اكتساب كل مهارة من المهارات حيث يمثل محاولة لتقديم إضافة علمية لما كتب عن مهارات الممارسة الميدانية فى مجالات الخدمة الاجتماعية.

ندعو الله عز وعلا أن يحقق النفع المرجو منه بمشيئة الله تعالى لطلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين وجميع المهتمين بالخدمة الاجتماعية فى مصر والدول العربية.

والله ولي التوفيق،،،

المؤلفان

القاهرة في يناير ٢٠٠٩م

الباب الأول
الأسس النظرية لمهارات الممارسة المهنية في المجالات التربوية والخدمة الاجتماعية

الفصل الأول: تعريف وأهمية وتصنيف مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الثاني: مميزات وخصائص مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الثالث: تعليم وخطورات اكتساب مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الرابع: تحليل وتقوم مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الخامس: الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية.

تعريف وأهمية وتصنيف مهارات الممارسة المهنية

أولاً: تعريف مهارات الممارسة المهنية.

ثانياً: أهمية مهارات الممارسة المهنية.

ثالثاً: تصنيف مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الأول

تعريف وأهمية وتصنيف مهارات الممارسة المهنية

أولاً: تعريف مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الإجتماعية:

لقد تعددت وجهات النظر فى وضع تعريف يحدد ما هية مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الإجتماعية ومن أهم تلك التعاريف:

التعريف الأول:

هى قدرة الإخصائى الإجتماعى على استخدام النظريات والمبادئ العلمية والمهنية فى مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة فى حدود الإمكانات والأهداف المتاحة فى المجتمع.

التعريف الثاني:

هى قدرة الإخصائى لتعديل سلوك الأنساق التى يتعامل معها أو مساعدتها فى المواقف الصعبة بإستخدامة لمختلف المعارف والخبرات أثناء ممارسته لعملة المهنى

التعريف الثالث:

هى نشاط معقد يتطلب فترة من التدريب المقصود والممارسة المنظمة والخبرة المضبوطة بحيث يؤدى بطريقة ملائمة بما يحقق الأهداف بصورة أفضل.

التعريف الرابع:

هى براعة الإخصائى الإجتماعى فى القيام بعمليات الإتصال وتقرير المشكلات والإمكانات والربط بين الإحتياجات والموارد بما يسهم فى تغيير البنية الإجتماعية وتحقيق الأهداف.

التعريف الخامس:

هى اختيار واع للمعرفة وثيقة الصلة بالمسئوليات المهنية المطلوبة من الأخصائى الإجتماعى والقدرة على ادماج تلك المعرفة مع قيم الخدمة الإجتماعية وبلورتها ثم التعبير عنها بنشاط مهنى مناسب تبعاً لطبيعة الموقف.

ومن خلال استعراض التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى التعريف التالى من وجهة نظرنا لمهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الإجتماعية فى التعريف التالى:

هى نشاط هادف يتطلب تدريباً وممارسة منظمة يكسب الإخصائى الاجتماعى قدره على الاختيار الواعى وتوظيف المعارف والنظريات والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه فى مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة للأنساق التى يتعامل معها فى المواقف الصعبة بسهولة ويسر مع الاقتصاد فى الوقت والجهد و التكاليف.

ومن التعريف السابق يتضح ما يلي:

١- أن المهارة هى نشاط معقد يدور حول متطلبات التعليم والتدريب وتنتج عن عمليات ثلاث داخلية هى:

عن عمليات ثلاث داخلية هى:

أ - الاختيار الواعى للمعلومات والهدف المهنى.

ب- تفاعل المعلومات المختارة مع القيم المهنية.

جـ- التعبير عن هذا التفاعل بالنشاط المهنى المناسب للموقف.

٢- أن تعليم واكتساب المهارة يحتاج إلى تدريب مستمر وممارسة منظمة وخبرة محكمة لتنمية وإثراء منهجية الأداء من خلال عدة أساليب كالمحاضرة، التمرينات العملية، الورش الدراسية، تمثيل الأدوار، المناقشات، دراسة الحالات، طريقة المشروع وغيرها من وسائل التدريب على إكساب مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية.

٣- يكتسب الأخصائى الاجتماعى من خلال عمليات التدريب القدرة على القيام بالأنشطة المهنية دون عائق فى ظل الظروف القائمة، والبراعة فى الاختيار الواعى للمعلومات وتوظيف المعارف والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه المهنى.

خاصة وأن مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية ضرورية لممارسة المهنة فى كافة المواقف التى يعمل فيها الأخصائى الاجتماعى، ولابد أن يحقق النمو المهنى من خلال ممارستها عن طريق التدريب والاطلاع والممارسة المستمرة حتى يمكن تحقيق أهداف الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعى.

٤- ترتبط ممارسة المهارات المهنية بكل مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، مع الوضع فى الاعتبار أن هناك مهارات عامة لابد أن يكتسبها الأخصائى الاجتماعى، كما أن هناك مهارات أكثر تخصصاً قد ترتبط بممارسة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتمناعية أو الممارسة فى أحد مجالاتها.

٥- تستهدف ممارسة تلك المهارات من جانب الأخصائى الاجتماعى تحقيق الحاجات الإنسانية والنفسية والاجتماعية كما أنها ترتبط بمواجهة مشكلات الأنساق التى يتعامل معها الأخصائى (الفرد، الأسرة، الجماعة، المنظمة، المجتمع المحلى، المجتمع القومى)، كما ترتبط بتحقيق أهداف محددة خاص بالمهمة ذاتها أى تحقيق عملية المساعدة للفئات التى يتعامل معها.

٦- يسهم استخدام الأخصائى الاجتماعى فى تحقيق عملية المساعدة بالسرعة التى تحقق الأهداف المهنية خاصة فى مواقف الأمات إلى جانب الدقة فى الربط بين الاحتياجات والموارد مع الاقتصاد فى جهد الممارس مما يؤدى إلى توجيه هذا الجهد المهنى لمساعدة عملاء آخرين.

ثانياً: أهمية مهارات الممارسة المهنية للأخصائي الإجتماعي:

المهارات المهنية فى الخدمة ضرورة أساسية فى الممارسة حيث أنها إحدى المكونات التى يمكن أن تساهم فى تحقيق الأهداف التى تسعى إليها وهى عملية المساعدة للأنساق التى يتعامل معها الأخصائى.

ويمكن أن نحدد بعض الجوانب التي تؤكد أهمية المهارات، في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية كما يلي:

١- توفر المهارات الوقت والجهد للأخصائى الاجتماعى، لأنها توضح إدراك الأخصائى للمبادئ والأسس المهنية والقدرة على تطبيقها فى المواقف المناسبة لها.

٢- توجه المهارات الممارسين فى الخدمة الاجتماعية نحو المسارات الصحيحة لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل واضح ومحدد وفقاً لما هو مخطط له من أساليب التدخل المهنى لإشباع حاجات العملاء مواجهة مشكلالتهم.

٣- توضح المهارات القدرات الأساسية التى يتميز بها الأخصائى الاجتماعى بصورة تطبيقية من خلال مواقف استخدام تلك المهارات بفاعلية واضحة، حيث تساعد المهارة على تنمية قدرة الممارس على الأداء وتطبيق المعرفة فى المواقف المهنية المختلفة.

٤- المهارات المهنية تميز الخدمة الاجتماعية وتوضح هويتها المهنية والإنسانية من خلال ممارسنها مع الوحدات المختلفة تبعاً لمواقف التعامل معها.

٥- توفر المهارات المهنية المؤشرات المناسبة التى يمكن أن تكون أساساً لتقويم ممارسة الخدمة الاجتماعية بالمنظمات، كما تتيح المهارات الفرصة لوضع البرامج التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين والتى تتطلب اكسابهم مهارات أخرى أو أساليب مناسبة لتطبيق تلك المهارات.

٦- المهارات المهنية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنوع وحدات العمل وطبيعة عملية المساعدة، مما يسهم فى اختيار المهارة المناسبة فى الموقف المناسب من خلال زيادة القدرة على إدراك وفهم العوامل المتداخلة التى تؤثر فى تلك المواقف على أساس علمى ومهنى سليم.

٧- المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية تؤكد أهمية المبادئ والأسس المهنية التى يستخدمها الأخصائى الاجتماعى خلال تعاملة فى المواقف المختلفة، لأنها ترتبط بالجوانب التطبيقية بشكل واضح كما أنها ضرورة أساسية لمساعدة الأخصائى على تحديد موضوع عملية المساعدة أو المشكلة التى يجب التدخل فيها بالأساليب المهنية المناسبة.

٨- المهارات المهنية تحدد الجوانب الإجرائية التى يجب أن يرتبط بها الأخصائى الاجتماعى فى تعامله مع المشكلات أو المواقف التى يتدخل

فيها، وبالتالى فهى تمثل ركيزة هامة فى نجاح برامج التدخل المهنى التى يؤديها الأخصائى الاجتماعى مع الوحدات الاجتماعية التى يتعامل معها والخطوات الفعلية التى تحقق أهداف عملية المساعدة بصورة أفضل.

٩- تؤكد المهارات النمو المهنى للأخصائى الاجتماعى وارتباطه الوثيق بالمواقف المهنية التى تتطلب التدخل المهنى من خلال ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية وتنمية معلومات الأخصائى الاجتماعى لمسايرة التقنيات والأساليب الحديثة فى مجال تنظير وممارسة الخدمة الاجتماعية.

١٠- يساعد اكتساب مهارات الممارسة المهنية فى تكوين الشخصية المهنية للأخصائى الاجتماعى واستكمال المواصفات الوظيفية وارتفاع مستوى ومكانة المهنة فى المجتمع، حيث أنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون على قدر عال من المهارة فى الأداء كلما زادت فعالية ما يؤدنه من أدوار وبالتالى ارتفعت مكانة المهنة فى المجتمع.

ثالثاً: تصنيف مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

لقد تباينت اهتمامات المتخصصين فقى الخدمة الاجتماعية حول تصنيف مهارات الممارسة المهنية فهناك من اهتم بتحديد تلك المهارات فى ارتباطها بطرق الخدمة الاجتماعية ومنهم من ربطها بمجالات الممارسة الميدانية بينما صنفها البعض على أساس خطوات عملية المساعدة أو المهارات العامة للممارسة.

ويمكن تحديد تلك التصنيفات وما تتضمنه من أنواع فيما يلي:

التصنيف الأول: تبعاً للمراحل أو عمليات الممارسة: تنقسم إلي:

١- مهارات الرداسة وتحديد المشكلة.

٢- مهارات التقدير.

٣- مهارات التدخل المهنى وتنفيذ خطة المساعدة.

٤- مهارة التحليل وإنهاء العمل المهنى والتقييم.

التصنيف الثاني: تبعاً لوحدات أو أنساق التعامل: تنقسم إلي:

١- مهارة خاصة بالعمل مع الأفراد.

٢- مهارة خاصة بالعمل مع الأسر.

٣- مهارة خاصة بالعمل مع الجماعة.

٤- مهارة خاصة بالعمل مع المنظمة.

٥- مهارة خاصة بالعمل مع المجتمع المحلى.

التصنيف الثالث: طبقاً لأهمية أهداف تطبيق المهارة: تنقسم إلي:

١ - مهارات البداية وتكوين العلاقة المهنية.

٢- مهارات التفاعل والاتصال.

٣- مهارات التدخل والممارسة.

٤- مهارات استخدام الموارد والإمكانات.

التصنيف الرابع: تصنيف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية.

حددت المهارات الأساسية لممارسة الخدمة الاجتماعية في المهارات التالية:

١- المهارة فى الاستماع للآخرين بفهم وخذف.

٢- المهارة فى انتقاء المعلومات وتجميع الحقائق وثيقة الصلة بالموضوع أو المشكلة.

٣- المهارة فى تكوين علاقات المساعدة المهنية والحفاظ عليها، وفى استخدام المعرفة بنظريات الشخصية والتفاعل الاجتماعى.

٥- المهارة فى ربط العملاء بالجهود اللازمة لحل مشكلاتهم وكسب ثقتهم فى أنفسهم.

٦- المهارة فى مناقشة الموضوعات الانفعالية بأسلوب تدعيمى.

٧- المهارة فى إيجاد الحلول المبكره لمواجهة حاجات العملاء.

٨- المهارة فى الوساطة والتفاوض بين الأطراف المتنازعة.

٩- المهارة فى إقامة العلاقات التنظيمية والمهنية المتبادلة.

١٠- المهارة فى توصيل الحاجات الاجتماعية للأفراد وللمنظمات الحكومية.

التصنيف الخامس: طبقاً لما يقوم به الأخصائيون من أعمال مهنية:

تنقسم إلي:

١- المهارة فى تحديد المشكلة.

٢- المهارة فى المقابلة.

٣- المهارة فى المقابلة.

٤- المهارة فى تكوين العلاقات المهنية.

٥- المهارة فى التحليل والتشخيص.

٦- المهارة فى تحقيق العملية العلاجية.

٧- المهارة فى تصميم وقياس النتائج.

٨- المهارة فى التسجيل.

وأياً ما كانت الأسس التى بنيت عليها التصنيفات السابقة فإنه يمكن القول بأن الأخصائى الاجتماعى يحتاج لتلك المهارات لأنها لازمة لكل مراحل عمله وتدخل لتحقيق عملية المساعدة على أساس من الممارسة العامة فى مجالات الممارسة المهنية.

ويتم اكتساب تلك المهارات سواء كانت عامة أو خاصة بإحدى الطرق المهنية أثناء الإعداد المهنى لطالب الخدمة الاجتماعية فى سنوات الدراسة منذ بداية دخوله الكلية.

مميزات وخصائص مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

أولاً: الفروق الأساسية بين المهارات في الخدمة الاجتماعية والمهارات في المهن الأخرى.

ثانياً: خصائص مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الفصل الثاني

مميزات وخصائص مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

أولاً: الفروق الأساسية بين المهارات في الخدمة الاجتماعية والمهارات في المهن الأخري:

سبق توضيح أن كثيراً من تعاريف الخدمة الاجتماعية يؤكد على أن الخدمة الاجتماعية «فن الممارسة وذلك الفن يرتبط بالمهارة فى الأداء لتحقيق عملية المساعدة المهنية وهذا الفن أو تلك المهارة يوقم على مكونات من العمليات التالية:

- انتقاء المعلومات.
- التحقق من ارتباط كل المعلومات بقيم الخدمة الاجتماعية.
- اختبارها فى الأنشطة المتعددة المرتبطة بممارسة الخدمة الاجتماعية فى مجالات ومواقف الممارسة المهنية.

وإذا كانت المهارة أو الفن فى الأداء هو مقوم من مقومات أى مهنة من المهن إلا أن هناك فروقاً بين المهارات فى الخدمة الاجتماعية والمهارات فى المهن الأخرى نوضحها فيما يلى:

الفرق الأول:

أن المهارة فى الخدمة الاجتماعية ضرورية وترتبط بممارسة الأدوار الأساسية للأخصائى الاجتماعى فى كافة مواقف المساعدة المهنية حيث لا يمكن تحقيق أهداف عملية المساعدة فى الخدمة الاجتماعية دون توفر المهارات المهنية.

بينما نجد أن بعض المهن الأخرى قد لا تتوفر فيها المهارات أو أنها غير واضحة فيها أى أنها ليست شرطاً أساسياً لتحقيق أهدافها.

الفرق الثاني:

مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية تمثل مؤشراً واضحاً لقدرات الأخصائى الاجتماعى وإدراكه لطبيعة الممارسة المهنية.

بينما نجد أنه ليس من الضرورى أن يبرز المتخصص فى المهن الأخرى مهارات محددة لأنه قد يمارس أعمالاً روتينية لا توضح طبيعة الممارسة فى تلك المهن ولا تميزها عن المهن الأخرى.

الفرق الثالث:

بالرغم أن هناك مهارات عامة يجب أن يكتسبها الأخصائى الاجتماعى إلا أن تلك المهارات تختلف باختلاف التعامل مع وحدات العمل المختلفة (الفرد، الأسرة، الجماعة، المنظمة، المجتمع المحلى، المجتمع القومى) بل وتختلف ممارسة تلك المهارات من موقف لموقف آخر.

بينما قد لا تختلف المهارات فى بعض المهن الأخرى بين الفئات التى يتعامل معها المتخصص وقد لا تختلف عند تعامله فى مواقف مختلفة ومنها تخصصات الهندسة والزراعة... الخ،

الفرق الرابع:

ترتبط مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية اكتساباً وممارسة بالاستعداد الشخصى كالرغبة فى مساعدة الآخرين وإمكانية التعامل معهم ويتضمن ذلك قياس هذا الاستعداد من خلال الاختبارات الشخصية التى تجريها كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية للمتقدمين لدراستها للتأكد من توفر تلك الاستعدادات.

بينما قد لا ترتبط المهارات فى المهن الأخرى بالاستعداد الشخصى لمساعدة الآخرين والتعامل مع الانساق الإنسانية المختلفة وخاصة المهن التى ترتبط بالجوانب الميكانيكية والحركية والحسابية... الخ.

الفرق الخامس:

يتطلب الأمر فى بعض المواقف أو الحالات وقتاً مناسباً لإيضاح وتحديد المهارات لدى الأخصائى الاجتماعى.

بينما فى بعض المهن الأخرى فإن العمل يتطلب ضرورة وضوح المهارة قبل الوصول إلى الأهداف مثل العمل فى المهن الطبية أو الهندسية... الخ.

الفرق السادس:

تتميز الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بأنها ترتبط ببرنامج أو خطة للتدخل المهنى أى أنها تمارس فى إطار من الأهداف، الاستراتيجيات، الأدوار المهنية للأخصائى الاجتماعى والمراحل الأساسية التى يسير بمقتضاه التدخل المهنى وبالتالى فإن المهارات فى الخدمة الاجتماعية تمثل مقوماً أساسياً من مقومات نجاح خطة التدخل المهنى وتحقيق أهدافها.

وقد يختلف ذلك عن المهارات فى المجالات الأخرى التى قد لا ترتبط بخطة التدخل المهنى بل أنه قد ترتبط بأعمال روتينية محددة أو إجراءات يتفق عليها.

الفرق السابع:

قد يتم تقويم المهارات الاجتماعية فى بعض المهن من خلال رأى الآخرين فى المتخصص أو من خلال العائد الذى يحصل عليه هذا المتخصص من استخدام تلك المهارات فى سرعة تكوين العلاقات أو الحصول على مكانة اجتماعية فى المجتمع أو تحقيق مكاسب مادية... الخ.

أما المهارت فى الخدمة الاجتماعية فتتميز بأن معرفة العائد المهنى منها لا يتم إلا من خلال وسائل التقويم المقننة وأساليب محددة وبالتالى لا يترك تقويم أداء المهارة لجوانب ذاتية بل لابد م استخدام وسائل واضحة كالمقاييس التقارير المقننة، الاستجابات الموقفية فى مجالات الممارسة، الدليل التقويمى لممارسة الخدمة الاجتماعية وبالتالى يختلف تقويم المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية عن تقويم المهارات فى بعض المهن الأخرى.

ثانياً: خصائص مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

تتميز مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بخصائص متعددة تميزها عن غيرها من الخصائص التى قد تتميز بها المهارات الأخرى كالمهارات الاجتماعية، المهارات العقلية، المهارات الأدارية وغيرها من أنواع المهارات الأخرى.

وفيما يلى أهم خصائص المهارات المهنية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية:

الخاصية الأولي: ترتبط بالمكونات المهنية الأساية للخدمة الاجتماعية:

كالمبادئ والأسس المهنية وعمليات الممارسة المختلفة، فهى توضح تطبيقاً واقعياً للجوانب النظرية التى تمثل الإطار العام الذى لابد أن يوجه ممارسة الأخصائى الاجتماعى مع وحدات العمل المستهدفة (الفرد – الأسرة – الجماعة – المنظمة – المجتمع).

الخاصية الثانية: تهدف إلي تحقيق عملية المساعدة كهدف أساسي:

وذلك من خلال مراحل الممارسة المهنية المختلفة سواء فى العمل مع الأفراد، العمل مع الجماعات، أو العمل مع المجتمعات المحلية.

الخاصية الثالثة: تستند علي جوانب علمية ومهنية وإنسانية واضحة:

تتفاعل مع بعضها البعض خلال مواقف الممارسة وبالتالى فالأخصائى الاجتماعى الذى يتميز بتلك المهارة لديه القدرات والامكانات الهنية الإنسانية التى يمكن استخدامها فى المجال الدى يتناسب معها وفى المواقف التى تتطلبها طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعى.

الخاصية الرابعة: تتميز بالمرونة:

أى أن الأخصائى يستطيع استخدام بعض المهارات فى موقف معين دون غيرها كما أنها تستطيع استخدام أكثر من مهارة واحدة فى موقف معين ومثال ذلك أن الأخصائى الاجتماعى عندما يمارس مهارة اعداد وتنفيذ المقابلة فإنه

يستخدم المهارة فى الاتصال والمهارة فى التسجيل خلال تنفيذ المقابلة بكافة مراحلها.

الخاصية الخامس: ترتبط بعض المهارات بوحدات محددة في العمل:

(الفرد – الأسرة – الجماعة – المنظمة – المجتمع) حيث أن استخدام أى مهارة قد يوجه للتعامل مع وحدة إنسانية معينة فى العمل فمهارة المقابلة قد تركز على التعامل مع الحالات الفردية، أما مهارة إعداد وتنفيذ الندوة فقد تصلح مع الجماعات والمجتمعات، كذلك مهارة إدارة وتفيذ الاجتماعات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالعمل مع الجماعات والمجتمعات المحلية.

الخاصية السادسة: تسعي إلي تحقيق أهداف المؤسسة التي يمارس من خلالها الأخصائي عمليه:

أى أنها توجه نحو تلك الأهداف ولا تترك إلى تحديد ذاتى للزخصائى لأهداف معينة وتلك الأهداف ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية وهذا يجعل المؤسسات تهتم بإكساب الأخصائيين تلك المهارات والاهتمام بالتدريب على استخدامها وتنميتها وتوفير الموارد والإمكانيات الضرورية لاستخدامها بحيث تمكن الأخصائى من تحقيق الأهداف المهنية حتى ولو لم تساير أهدافه الخاصة.

الخاصية السابعة: تركز علي التفاعل المشترك بين الأخصائي الاجتماعي ووحدات العمل في الممارسة:

فالأخصائى يستخدم تلك المهارات من خلال مواقف وعمليات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مما يوضح أن المهارات ترتبط بالتفاعل الاجتماعى الذى يشترك فى عملياته الأخصائى الاجتماعى.

الخاصية الثامنة:

توضح المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية الفروق الفردية الأخصائيين الاجتماعيين فيما يقومون به من أدوار مهنية وما يمارسونه من عمليات، وما

يستخدم من تقنيات تميز تلك الممارسة وتميز أخصائى اجتماعى عن آخر بالتالى وهذا يوضح القدرات التى يتميز بها كل أخصائى اجتماعى كذلك ما يتميز به من خبرات تتضح من خلال استخدامه لتلك المهارات.

الخاصية التاسعة: تكتسب من خلال تعليم الخدمة الاجتماعية:

حيث يبدأ الطلاب بعد اختيارهم وإعدادهم فى الكليات والمعاهد العليا يبدأ برامج تدريبية وتطبيقية تهدف إلى تطبيق الجوانب النظرية والعملية الخاصة بالخدمة الاجتماعية فى مؤسسات متخصصة فى مجالات الخدمة الاجتماعية ومن خلال عمليات إشرافية تشترك فيها الكليات والمعاهد العليا بالإضافة إلى الإشراف المؤسس، ويستمر التدريب حتى بعد الانتهاء من المراحل الدراسية والاتجاه نحو ممارسة العمل فى مجالات الخدمة الاجتماعية فى مختلف مجالاتها.

الخاصية العاشرة: تتسم بالموضوعية في مضمونها وفي أهدافها:

فمهارة التحدث مع العملاء لا يمكن أن تمارس بطريقة ذاتية بل أنها تتسم بالموضوعية من حيث التعرف على مشكلة الوحدة التى نتعامل معها من كافة جوانبها مع مراعاة أنه قد يكون هناك بعض العوامل الذاتية لشخصية الأخصائى الاجتماعى لها تأثير فى تحقيق الأهداف المرجوة منه فى استخدام تلك المهارة لتحقيق عملية المساعدة.

ونستخلص من ذلك أن مهارات الممارسة المهنية تختص بخصائص تتميز بها كمهارات تتضمنها مهنة إنسانية تسعى إلى تحقيق عملية المساعدة للفرد، الأسرة والجماعة، أو المجتمع من خلال مؤسسات متخصصة فى الخدمة الاجتماعية أو مؤسسات تمارس الخدمة الاجتماعية كمهنة مساعدة مع مهن أخرى كالمؤسسات التعليمية، المؤسسات الصحية، المصانع، المؤسسات الترويحية، مجالس الإحياء وغيرها من المؤسسات والمجالات.

الفصل الثالث

تعليم وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

أولاً: أهمية تعليم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: مكونات وجوانب تعليم مهارات الممارسة المهنية.

ثالثاً: مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية.

رابعاً: أساليب تعليم مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الثالث

تعليم وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

أولاً: أهمية تعليم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية:

هناك أهمية لتعليم المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية لأنها جانب أساسى يوضح المضمون المهنى والتطبيق العملى لممارسة الخدمة الاجتماعية، **وتتضح أهمية تعليم المهارات في الجوانب الآتية:**

١- تعليم المهارات يواكب التعليم النظرى فى الخدمة الاجتماعية ويؤكد أن الجوانب النظرية تطبق وتستخدم لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية وتوضح الأساليب المناسبة لتطبيقها.

٢- تعليم المهارات يساهم فى الكشف عن الاستعدادات التى يتميز بها الأخصائى الاجتماعى أو طلاب الخدمة الاجتماعية كمتدربين فى المجالات المختلفة للممارسة المهنية وبالتالى يستطيع هؤلاء المتدربون تنمية تلك الاستعدادات بتحولها إلى قدرات تتطلب التدريب والتنمية حتى يمكن تحولها إلى مهارات مهنية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.

٣- توجه العملية التعليمية خاصة الجانب التطبيقى منها (التعليم العملى أو التدريب) الانتباه نحو نوع المهارات المطلوبة فى مجالات الممارسة، ولذلك فإن التدريب أو تعليم المهارات يستند أساساً على تحديد المهارات العامة لكل المجالات كالمهارة فى الملاحظة، والمهارة فى المقابلة وغيرها من المهارات، كما يوضح المهارات المهنية التخصصية فى مجالات معينة كالمهارة فى توجيه التفاعل الجماعى فى العمل مع الجماعات، والمهارة فى القيام بالزيارة المنزلية فى طريقة خدمة الفرد، والمهارة فى التعامل مع القيادات الشعبية فى طريقة تنظيم المجتمع.

٤- يتضح أهمية تعليم المهارات فى أنها تؤكد فهم وإدراك الأخصائيين المتدربين أو طلاب الخدمة الاجتماعية من حيث فهم الجوانب النظرية

وإدراك مضمونها بما يسهم فى استخدامها أفضل استخدام فى المجالات التطبيقية ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تعليم المهارات واكتسابها وممارستها فى المواقف الميدانية فى المؤسسات المتخصصة فى مجالات الخدمة الاجتماعية أو من خلال المؤسسات التى تمارس الخدمة الاجتماعية لمنا تقوم به من ممارسات مهنية أخرى. ....

٥- تعليم المهارات فى الخدمة الاجتماعية يوضح التخصصية المهنية للخدمة الاجتماعية وممارستها حيث أن تلك المهارات ترتبط بالجوانب التعليمية النظرية وتوضحها وتفسر استخدامها وبالتالى تتميز بالمهارات بأنها مرتبطة بوحدات العمل التى تتعامل معها الخدمة الاجتماعية، مواقف وموضوعات معينة مثل مهارات العمل مع جماعات النشاط المدرسى، مهارات ممارسة العلاج الأسرى، ومهارات إعداد وتنفيذ مشروعات التنمية من خلال مشاركة المواطنين.

٦- تتضح أهمية تعليم المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية من خلال توفير الوقت والجهد اللازمين عند الممارسة المهنية للخدمة الاجتاعية، حيث أن تلك المهارات تساهم فى اتخاذ الخطوات والإجراءات المحددة الموجهة مباشرة لتحقيق الأهداف التى تتعلق بطبيعة ومضمون الممارسة دون الحاجة إلى إضاعة الوقت والجهد فى التجريب.

٧- تتضح أهمية تعليم المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية من حيث اتخاذ تلك المهارات كمؤشر من مؤشرات النمو المهنى للأخصائى الاجتماعى حيث أن الممارسة وتطورها تتطلب وضع مؤشرات أساسية من بينها انتساب المهارات وممارستها بطريقة واضحة فاعلة فى الممارسة.

٨- تتضح أهمية تعليم المهارات من حيث أنها تمثل عنصراً أساسياً من عناصر التقويم المهنى سواء من حيث الخبرات المهنية للأخصائى وارتباطها بالمهارات أو من حيث مضمون الممارسة وارتباطها باستخدام مهارات مهنية تخصصية واضحة.

٩- تتضح أهمية تعليم المهارات من حيث أنها قد تكون دافعاً للحصول على المعارف العلمية المستحدثة والسعى نحو التعرف على النظريات العلمية المرتبطة بتوجيه الممارسة والاستفادة منها استفادة تطبيقية وميدانية خلال مواقف الممارسة المختلفة.

١٠- تتضح أهمية تعليم المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية من حيث أنها تمثل المجال المناسب لاختبار مدى فاعلية المبادئ والأسس المهنية للخدمة الاجتماعية ومدى أهميتها فى توجيه الممارسة بالصورة التى هى عليها أو أن هناك حاجة إلى تطويرها واستحداث غيرها.

ثانياً: مكونات وجوانب تعليم مهارات الممارسة المهنية

يرتبط تعليم المهارات فى مهنة الخدمة الاجتماعية وممارستها بمكونات أساسية ترتبط بوسائل وأساليب تربوية وتعليمية.

وتتضح تلك المكونات فيما يلي":

المكون الأول: المكونات النظرية بكافة أشكالها كنظريات وأسس نظرية، دراسات تحليلية ونظرية، اتجاهات وآراء نظرية.

المكون الثاني: الجوانب التطبيقية والتدريبية (التعليم العملى) وهى محاولة ترتبط النظرية بالتطبيق ويتضح ذلك من خلال الممارسات الميدانية، النماذج المهنية مثل نموذج التركيز على المهام، نموذج حل المشكلة، النموذة التفاعلى، النموذج التبادلى، النموذج السلوكى، نموذج تنمية المجتمعات المحلية وغيرها من النماذج ويتضح ذلك الجانب أيضاً من خلال الاجتماعية أو من خلال التعليم المستمر أى بعد تخرج الأخصائيين الاجتماعيين من كافة الكليات والمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.

ويتضمن تعليم المهارة ثلاثة جوانب هي:

الجانب الأول: الجانب العقلي (المعرفي):

حيث أن المهارة كنوع من أنواع التعلم تتطلب توفر جوانب معرفية

وعمليات عقلية ذلك لابد أول مستويات تعليم المهارة هو الإدراك الذى يدخل ضمن العمليات العقلية.

والجانب المعرفى فى المهارة يعنى القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية ويسر وسهولة فى مواقف الأداء لأن المعرفة سابقة على الأداء كما أن المهارة تعتبر تطبيقاً عملياً للمعرفة والعمليات العقلية.

الجانب الثاني: الجانب الوجداني (الانفعالي):

وهو شأنه شأن الجوانب الأخرى حيث أن المهارة قابلة للاكتساب والانماء والتعديل والتغير وهذا الجانب الوجدانى مرتبط بعلاقة عضوية بالجوانب الأخرى لتعلم المهارة.

الجانب الثالث: الجانب السلوكي الأدائي في المهارة:

وهو جانب مكمل للجانب المعرفى حيث أن الأداء هو ما يصدر عن الفرد من انفعالات سلوكية قابلة للملاحظة.

وهذا الأداء ينقسم إلي قسمين:

أولهما: الأداء العادى الذى يمثل الحد الأدنى من الإنجاز الفعلى الذى يقوم به الشخص.

وثانيهما: هو الأداء الماهر ويعنى الأداء المميز باتقان المهارة وأدائها بسرعة ودقة وسهولة.

مع الوضع فى الاعتبار أن تلك الجوانب الثلاث جميعها عوامل وركائز تؤدى إلى تعلم المهارة واكتسابها وأن تنمية واتقان المهارات لدى متخصص يتوقف على ما يتوفر لديه من تلك الجوانب.

ثالثاً: مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية:

يمر الطالب بعدة مراحل لتعلم المهارة ولكل مرحلة سمات معينة ترتبط بواجبات للطالب كمتدرب ومهام للمشرف كمدرب.

ويمكن تحديد تلك المراحل فيما يلي:

المرحلة الأولي: مرحلة التعرف علي المهارة (الإدراك):

وفيها يتعرف الطالب على المهارة نظرياً من حيث مفهومها وأبعادها بالقراءة عنها فى المراجع النظرية أو دليل تدريب المهارات وإجراء بحث نظرى عنها ومناقشة أى أنها مرحلة تمثل الجانب المعرفى الذى يحاول فيه الطالب أن يعرف التعليمات والمهام اللازمة لإجراء المهارة وفى نهاية تلك المرحلة إذا ما استوعب الطالب تلك المعارف تحول من التعرف على المهارة إلى إدراكها والإحاطة بها.

وفى هذه المرحلة يقوم المدرب بتقديم إطار نظرى عن المهارة وخطواتها وكيفية إجرائها ويتضمن ذلك النواحى المعرفية والعملية للمهارة.

المرحلة الثانية: مرحلة التدريب علي المهارة أو بدء ممارستها:

وفيها يقوم الطالب بالتدريب على المهارة بوسيلة من الوسائل التى سبق توضحيها تحت إشراف مدربه أى يقوم الطالب بتكرار عناصر المهارة ومن خلال التوجيه وتعديل الأخطاء تنمو الذات المهنية ويبدأ الطالب فى ممارسة المهارة التى تدرب عليها.

وفى هذه المرحلة يقوم المدرب بالتركيز على المهارات وجانبها العملى ويعطى الطالب فرصة التدريب الكافية على المهارة ويصحح له الأخطاء ويعرفه بأسبابها وطرق علاجها.

المرحلة الثالثة: مرحلة تثبيت المهارة (صقل المهارة):

وفيها يتم ممارسة نماذج السلوك الصواب فى المهارة حتى تنخفض فرصة ظهور وعمل الاستجابات الخاطئة وعندئذ يصبح السلوك ثابتاً من خلال تعدد الممارسات ومن خلال تثبيت المهارة يكتسب الطالب شروط المهارة وهى: السرعة، الدقة، الإتقان.

وفيها يقوم المدرب بإعطاء الفرص للطالب لممارسة المهارة مع منحه فرصة للسرعة فى أدائها المهارة والتركيب على الاقتصاد فى كل شئ ويقلل من تعليماته.

المرحلة الرابعة: مرحلة الاستقلال:

وفيها يصبح الطالب قادراً على ممارسة المهارة بسرعة وإتقان واستقالية فى المواقف المختلفة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجالاتها المتعددة.

وهناك خطوات أساسية لاكتساب المهارة يمكن أن نحددها فيما يلي:

١- تحليل المهارة إلى مكوناتها الأساسية المعرفية والتطبيقية مع ترتيب هذه الجزئيات أو المكونات فى تتابع يساعد الطالب على إتقانها.

٢- تقديم السلوك المبدئى الذى يجب أن يسلكه من يتعلم تلك المهارة أى تقديم العروض التوضيحية والتوجيهات اللفظية التى تساعد الطالب على تعلم المهارة.

٣- الإعداد للتدريب أى تهيئة الطالب للارتباط بنوع المهارة وطبيعتها ومكوناتها الأساسية.

٤- وصف المهارة للطالب من كافة جوانبها وعرضها أمامه شكلاً وموضوعاً وإثارة حماسه واهتمامه عند بدء ممارسة المهارة.

٥- مراعاة شروط التعلم الأساسية وهى الاتصال والممارسة ورد الفعل والعائد المستهدف.

٦- التطبيقات المستهدفة بشكل متصل وفى البيئة الطبيعية كلما أمكن ذلك (التدريب فى مجال الطفولة، الأحداث... الخ).

٧- التركيب على كافة جوانب المهارة وليس على جانب واحد دون بقية الجوانب الأخرى ومتاعبة الطالب وتشجيعه على الاستمرار فى الممارسة.

٨- التركيبز على دقة العملية المرتبطة بنوع المهارة فى البداية وليس على سرعة الأداء.

٩- إعداد أدوات تقويم المهارة وتعرف الطالب عليها خلال عملية التدريب.

١٠- التدرج فى اكتاسب المهارة من البسط إلى الأكثر تعقيداً.

رابعاً: أساليب تعليم مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

هناك أساليب متعددة لتعليم مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية **قبل أن نحدد تلك الأساليب يجد أن نوضح أن تلك الأساليب يتناسب مع بعض المحددات التي من بينها:**

- شخصية المتعلم (الطالب / الأخصائى المتعلم).
- خبرات المدرب السابقة فى إطار المهارة.
- موضوع المهارة ووضوحه وارتباطه بالممارسة.
- مجال الممارسة الذى سوف تستخدم فيه تلك المهارات.
- مدى توفر المهارات والأدوات اللازمة لتطبيق تلك المهارات.
- مدى اهتمام المؤسسات بتعليم مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- مدى كفاية الجوانب النظرية فلى الخدمة الاجتماعية وقدرتها على توجيه الجوانب التطبيقية وإمكانية المتدربين على استخدامها استخداماً واضحاً.

ومن بين الأساليب التي يمكن استخدامها في تعليم المهارات ما يلي:

الأسلوب الأول: تعليم المهارات في قاعات المحاضرات:

حيث يعرف المدرب الجوانب الأساسية لكل مهارة من أهداف ومضمون، وإجراءات، ووسائل يجب استخدامكها ثم يعرض بعض النماذج التطبيقية التى تتعلق باستخدام المهارة ويطلب من المتدربين ممارستها فى الميدان ثم التعليق على الممارسات ومناقشتها فى قاعات المحاضرات.

الأسلوب الثاني: تعليم المهارات المهنية من خلال التعرف علي نماذج مهنية واقعية وممارسة ما يماثلها:

حيث يعرض على المتدربين نماذج تم تطبيقها فعلاً ومحاولة الاستفادة من

تلك النماذج وممارستها فى الواقع مثل نموذج اكتشاف القيادات الطبيعية فى الجماعات الصغيرة ونموذج إعداد وتنفيذ المناقشة الجماعية، نموذج الاتصال مع المواطنين المستهدفين من المشاركة فى مشروع زيادة الدخل.

الأسلوب الثالث: تعليم المهارات المهنية من خلال الخبرات الخاصة بانتقال أثر التدريب أي مشاهدة المتدرب:

أو المتعلم لمن لديه الخبرات فى ممارسة المهارات ومحاولة نقل تلك الممارسة إلى مجالات أخرى بناء على ما شاهده وشارك فيه عند تطبيق تلك المهارات على أساس أن تمارين الخبرة أفضل الطرق لتعلم المهارات وإبراز الإتجاهات والمشاعر والانفعالات إلى جانب العناصر المعرفية.

الأسلوب الرابع: تعليم المهارات من خلال إعداد برنامج أو خطة التدخل المهني:

حيث يطلب من الطلاب خلال البرامج التدريبية أو من الأخصائيين الذين يتدربون لاكتساب مهارات معينة بوضع خطة التدخل المهنى سواء مع الأفراد، الجماعات، المجتمعات على أن تتضمن المهارات المهنية اللازمة ثم مناقشتها وتحديد كيفية استخدامها والصعوبات المتوقعة وكيفية مواجهتها.

الأسلوب الخامس: تعليم المهارات المهنية من خلال فرص العمل التخصصية:

حيث تهتم تلك الورش بالتركيز على مهارات مهنية معينة وكيفية تعليمها واكتسابها من خلال الخطوات الآتية:

- عرض عام لموضوع المهارات والتركيز على مهارات معينة.
- مناقشة حول أهم المعارف والمعلومات أو النظريات المرتبطة بالمهارات بصفة عامة.
- توزيع المشتركين إلى مجموعات صغيرة فى حدود خمسة أفراد (٥) وكل مجموعة لها خبير أو مدرب خاص للتركيز على ممارسة المهارة.
- شرح الخطوات التطبيقية لكل مهارة يتعلمها المتدربون مع استخدام بعض الوسائل الإيضاحية إن وجدت كالأفلام أو التشرائح السينمائية.

- تنفيذ الجوانب التطبيقية مع بعض المتدربين مثل إجراء المقابلة مع العميل، مهارة المناقشة الجماعية.
- التعليق وتقديم الملاحظات على ما قدمه المتدربون من تطبيقات لبعض المهارات.

الأسلوب السادس: تعليم المهارات من خلال استخدام تكنيك لعب الدور:

حيث أن هذا التكنيك يستخدم بصورة واضحة فى مجالات التدريب المختلفة خاصة المجالات التى تعتمد على الجوانب التطبيقية التى تتعلق بتعليم واكتساب المهارات.

ويرتبط هذا الأسلوب بخطوات أساسية أهمها ما يلي:

- شرح الهدف العام من الموقف التعليمى (اكتساب مهارة ....).
- تحديد المعارف والمعلومات اللازمة للمهارات التى يتم التدريب عليها.
- تحديد الأدوار المطلوبة لتعليم المهارات واكتسابها.
- اختيار من يقومون بتمثيل الأدوار الخاصة بالمهارة (العميل الأخصائى، الوالد، أو بعض أعضاء الجماعة والمسئول عن المناقشة).
- التهيئة للقيم بالأدوار ووضع بعض الأفكار وتحديد السلوكيات المطلوبة.
- عرض الأدوار من خلال لعب الدور الفعلى.
- تقديم الملاحظات الخاصة لما تم تقديمه من أدوار.
- المناقشة وتحديد الممارسات الإيجابية والتعليق على الممارسات السلبية وكيفية مواجهتها.

ويتميز هذا الأسلوب بأنه أكثر الأساليب فاعلية فى تعليم المهارات لأنه تعلم عن طريق العمل ويتميز باستخدام أكثر من حاسة عند الأداء وبالتالى أقدر على نقل الرسالة للمتعلم كما أنه يتمشى مع المبادئ التربوية والسيكولوجية للتعلم ويتميز بالمرونه ويتيح الفرصة للتجريب والوصول للأفضل واستثارة المتدربين للاشتراك فى التدريب والقدرة على الابتكار والإبداع فى أداء الأدوار.

الأسلوب السابع: تعليم المهارات من خلال قاعات تدريبية متخصصة:

حيث يتم تصميم تلك القاعات في أشكال معينة تصلح للتدريب مثل القاعات على شكل دائرى، أو على أشكال مستطيلة تصلح للتدريب على مهارات الاجتماعات، ومهارات المناقشة الجماعية ومهارات عقد لقاءات مع المسئولين، مهارات القيام بعملية الاتصال ويتم الإعداد والتهيئة للأفراد المتدربين ثم ممارسة التعليم العملى ومناقشته من خلال مواقع فعلية تماثل ما سوف يقوم به الطالب أو الأخصائى الاجتماعى ويستطيع المدرب استخدام أسلوب معين فى تعليم المهارات واكتسابها أو استخدام أكثر من أسلوب طبقاً لنوع المهارة ومضمونها العملى والمهنى وتمشياً مع طبيعة المتدربين وخبرات من يقوم بالتعليم أو التدريب.

الفصل الرابع

تحليل وتقويم مهارات الممارسة المهنية

أولاً: تحليل المهارات في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: تقويم مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الفصل الرابع

تحليل وتقويم مهارات الممارسة المهنية

أولاً: تحليل المهارات في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

تعد المهارة نوع من أنواع التعلم يتطلب جوانب معرفية وعمليات عقلية حيث أن أول مستويات تعلم المهارة هو الإدراك الذى يدخل ضمن العمليات العقلية بالإضافة إلى استخدام العرفة بفاعلية وسهولة فى مواقف التعامل مع المستدهفين من تطبيق المهارة، وعندما نسعى إلى شرح مضمون ومكونات المهارة فإننا نواجه بمكونات، وتقنيات، وموجهات، ومعارف علمية، وخبرات مهنية... وغيرها من المكونات التى يمكن أن تتضح أمامنا من خلال تحليل المهارات.

ويمكن تحليل المهارات باستخدام الأساليب المتعددة حيث نوضح أهمها علي النحو التالي:

الأسلوب الأول: تحليل المهارات طبقاً للعناصر المكونة لها:

من المعروف أن المهارات تتكون من العناصر التالية:

العنصر الأول: الهدف من المهارة: حيث أن لكل مهارة هدف تسعى إلى تحقيقه مثل المهارة فى الاتصال التى تهدف توصيل رسالة أو موضوع إلى الطرف الآخر.

العنصر الثاني: الأخصائي الاجتماعي: وهو من يتميز باكتساب تلك المهارات والمتخصص المهنى القادر على تطبيق المهارات وتوجيهها نحو الأهداف المرغوبة بناء على إعداده وتأهيله وتدريبه علمياً ومهنياً طوال سنوات دراسته وبعد التخرج أيضاً.

العنصر الثالث: الوحدات الإنسانية المستهدفة من استخدام المهارات: حيث أن لكل مهارة وحدات مستهدفة ترتبط بها المهارة وتتفق مع خصائصها فالمهارة فى المقابلة تركز على التعامل مع الحالات الفردية،

ومقابلة المسئولين وفى بعض المواقف المقابلة الأسرية أن مع جميع أفراد الأسرة فى حالات يتبع معها العلاج الأسرى، كذلك المهارة فى إعداد وتنظيم وتنفيذ الندوات تصلح للجماعات والمجتمعات ولا تصلح للأفراد طبقاً لطبيعة الموضوعات التى تتناولها تلك الندوات وكذلك الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها من حيث مناقشة المستهدفين ومشاركتهم وتعدد جوانب الموضوعات التى تتناولها الندوات على اختلاف أنواعها.

العنصر الرابع: تقنيات العمل من خلال استخدام المهارات: والتقنيات هى الخطوات أو الإجراءات المتبعة فى حدود الإطار العام للممارسة باستخدام أساليب مهنية تتمشى مع طبيعة الموقف أو تتفق مع الحالات التى تتعامل معها فالمهارة فى الاتصال تتطلب تهيئة المناخ العام الذى تتم فيه عملية الاتصال، كذلك يتضح للاخصائى ما هى الوسيلة المناسبة هل من خلال الأفالم أم المناقشة الجماعية بالإضافة إلى أن هناك أساليب تستخدم فى الاتصال فقد يكون الاتصال فردياً أو جماعياً، فى البيئة الطبيعية أو فى مجال يعد بصفة خاصة لعملية الاتصال.

العنصر الخامس: الإطار الزمني والمكاني لتطبيق المهارات: من حيث أهم المواقف والموضوعات التى يجب ضرورة استخدام المهارات فيها مثل مهارة تحليل المشكلات التى تعتبر ضرورة مهنية يجب أن يقوم بها الأخصائى الاجتماعى عند التعامل مع الأفراد الذين لديهم مشكلات، وكذلك عند تحديد وتحليل المشكلات المجتمعية يتطلب الأمر أيضاً استخدام تلك المهارات حتى يمكن مساعدة الأفراد فى مواجهة مشكلاتهم بطريقة إيجابية.

أما المجال المكانى فقد يتمثل فى المؤسسات التى تمارس العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، وقد تستخدم تلك المهارات خلال العمل مع الأسرة فى البيئة الطبيعية، وكذلك استخدام المهارات خلال المعسكرات على اختلاف أنواعها أى أن ا ستخدام المهارات خلال مجال مكانى معين يعبر من نوعية المهارات ومضمونها المهنى والاجتماعى.

العنصر السادس: التدخل المهني وارتباطه بتطبيق المهارات: ويعتبر التدخل المهنى هو الإطار المهنى لاستخدام المهارات حيث أن هذا التدخل سوف يتغير مضمونه من حالة إلى حالة أخرى بالإضافة إلى أن التدخل المهنى مع الجماعات يختلف فى تكوينه ومضمونه عن التدخل المهنى مع المجتمعات وبالتالى يفضل أن يوضح التدخل المرتبط بكافة أنواع المهارات حتى يمكن الاستفادة من العلاقة بينهما من حيث أن اختيار تلك المهارات يؤكد مدى ارتباطها بالتدخل وبالتالى إمكانية تحقيق الأهداف المرغوبة.

العنصر السابع: الأدوات والامكانيات المستخدمة في تطبيق المهارات: حيث أن هناك العديد من المهارات التى قد يستخدم فيها أدوات وإمكانيات معينة لتحقيق أهداف تلك المهارات ومن بين تلك المهارات المهارة فى إعداد وتنفيذ المناقشة واستخدام الأفلام لاستثارة الأفراد للمشاركة فى المناقشة وطرح الأفكار، والمهارة فى إعداد وتنفيذ الاجتماعات واستخدام النماذج والمستندات والوثائق. ويقوم الأخصائى باختيار المهارات المهنية التى يستخدمها مع الأفراد والجماعات والمجتمعات.

الأسلوب الثاني: تحليل المهارات المهنية من حيث العائد الناتج من تطبيقها:

ويمكن أن ينقسم عائد المهارات علي أهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في الجوانب التالية:

الجانب الأول: عائد تطبيق المهارة نحو تحقيق الأهداف المهنية للخدمة الاجتماعى.

الجانب الثاني: عائد تطبيق المهارة على النمو المهنى للأخصائى الاجتماعى القائم بالممارسة الفعلية للخدمة الاجتماعية.

الجانب الثالث: عائد تطبيق المهارة على المؤسسة التى يعمل فيها الأخصائى الاجتماعى من حيث تطويرها، وتحقيق أهدافها واهتمامها بتنمية تلك المهارات لدى الممارسين، وتوفير إمكانياتها وأدواتها اللازمة لتطبيقها.

الجانب الرابع: عائد تطبيق المهارة على المستهدفين من الممارسة أو المستفيدين وهم الأفراد، الجماعات، المجتمعات، على اختلاف أنواعها حيث أن العائد من تطبيق المهارات على الأفراد الذين يعانون من مشكلات سلوكية معينة قد يختلف عن العائد الناتج على الأفراد الذين يقومون بالقيادة داخل جماعة، أو داخل المجتمع.

الأسلوب الثالث: تحليل المهارات من خلال مواقف الممارسة:

حيث أن ا لممارسة تتضمن مواقف مهنية متتالية مترابطة مع بعضها وكل موقف من هذه المواقف يرتبط بمهارات معينة ومحددة وبالتالى سوف تختلف تلك المواقف من حيث تطبيق نوع معين من المهارات ويمكن للأخصائى أن يحدد بعض المهارات ويبحث فى المهارات التى استخدمت فى تلك المواقف دون غيرها.

ومن أمثلة تلك المواقف:

- المهارات التى تستخدم فى مواقف الصراعات والانقسامات.
- المهارات التى تستخدم فى المواقف القيادية فى العمل مع الجماعات والمجتمعات المحلية.
- المهارات التى تستخدم فى المواقف التعليمية والتدريبية.
- المهارات التى تستخدم فى المواقف الخاصة بحل المشكلات.

وعند تحديد تلك المهارات يمكن القيام بتحليل المهارات من حيث مدى ارتباطها بطبيعة المواقف وتوجيهها لمواجهة ما يتضمنه الموقف ومتطلبات مواجهته.

ثانياً: تقويم مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

(١) أهمية تقويم مهارات الممارسة المهنية:

تقويم المهارات عملية أساسية من عمليات الخدمة الاجتماعية حتى يمكن التوقف على مدى فاعليتها فى الممارسة وكذلك مدى إتقان الأخصائى لممارسة

هذه المهارات فى إطار ما تم تعليمه واكتسابه خلال المراحل المهنية المختلفة وفيما يلي الجوانب التي توضح أهمية تقويم المهارات وهي كالآتي:

- تقويم المهارات يوضح القيمة الفعلية لاستخدام المهارات سواء بالنسبة للأخصائى أو بالنسبة للمستفيدين وكذلك بالنسبة للمؤسسات بل وأكثر من ذلك فإن التقويم يوضح أهميتها لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- يوضح مدى إتقان الأخصائى لتطبيق الجوانب النظرية فى المجالات الميدانية والعملية مما يؤكد أن هذه الجوانب لها أهميتها فى الممارسة المهنية وكذلك إمكانية استخدامها استخداماً مهنياً وفعلياً فى ميادين الممارسة.
- بشكل مؤشراً واضحاً لاكتشاف مشكلات الممارسة ويوجه مداخلها ونماذجها فى الجوانب والمسارات الصحيحة التى تؤدى إلى تحقيق الأهداف التى نسعى إليها من ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
- يمكن أن يساهم فى تطوير الممارسة المهنية من خلال التعديل والتغيير الذى يتطلبه الممارس سواء فى إعداده نظرياً أو عملياً وتدريبياً لأننا نستطيع أن نتوصل إلى ذلك من خلال تقويم ممارسة المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية.
- يفيد فى تقديم نماذج للمارسة مرتبطة بالمهارات التى تتعلق بها وقد يكون ذلك من خلال الممارسة الفعلية واستخدام المهارات الحالية والمستخدمة والتى توضع فى شكل نماذج أو برامج أو خطة للتدخل.
- يمكن الاستفادة منه فى تقويم الأخصائى الاجتماعى من الجانب المهنى أو الشخصى وبالتالى تكون المهارات جانباً أساسياً فى التقويم المهنى يمكن الاستفادة من جوانبه المختلفة.
- يوجه اهتمامات أساتذة الخدمة الاجتماعية والممارسين والباحثين إلى الاهتمام بجوانب نظرية جديدة تتطلب الدراسة والاهتمام لأهميتها فى مضمون الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- يبرز أهمية تلك المهارات من حيث أنها مكوناً أساسياً فى الممارسة وليست شكلاً أو إضافة تستخدم حسب الموقف.

- **يساهم فى تأكيد الأدوار المهنية التى تمارس من خلال تلك المهارات أى أنه يوجه الأدوار التى يمارسها الأخصائى مع بعضها فى إطار مهارى واضح.**
- **تقويم المهارات يساهم فى وضع تصنيفات مهنية خاصة ببعض الطرق أو بالمتطوعين أو الممارسين طبقاً لطبيعة الممارسة والمجال الذى تمارس فيه الخدمة الاجتماعية.**

(٢) وسائل تقويم المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية:

هناك وسائل متعددة يمكن استخدامها فى تقويم المهارات نذكر أهمها ويمكن للباحث أو لمن يقوم بالتقويم اختيار الوسائل المناسبة منها:

الوسيلة الأولي:

استخدام الملاحظة: حيث أن الملاحظ يضع بعض الموضوعات التى يمكن ملاحظتها لمن يمارس الخدمة الاجتماعية ويمكن أن نوضح الملاحظة من خلال أساليب معينة فى هذا المجال كالآتى:

- الملاحظة المباشرة وتسجيل تقارير عن ما قام به الأخصائى الاجتماعى.
- الملاحظة عن طريق الخبراء المتخصصين فى تدريب واكتساب المهارات.
- الملاحظة عن طريق دليل أو استمارة ملاحظة المهارة.

وفيما يلي أحد النماذج لدليل الملاحظة:

معايير الملاحظة	ما قام به الأخصائي	موضوعات المهرة	ملاحظات
بداية الاجتماع			
إدارة الاجتماع			
مشاركة الأعضاء			
تنظيم الاجتماع			
زمان الاجتماع			
مكان الاجتماع			
نتيجة عقد الاجتماع			

الوسيلة الثانية:

وهى وضع محددات التقويم المعيارى فى شكل استمارة مخصصة لذلك ووضع قياس تدريجى للوصول إلى قيمة استخدام تلك المهارة وفاعليتها فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الوسيلة الثالثة: المواقف المهارية:

المقصود بها تحديد بعض المواقف التى تتعلق بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتحديد الجوانب المهارية التى استخدمت فى تلك المواقف ومدى علاقتها بموضوعات تلك المواقف.

الوسيلة الرابعة: إجراء البحوث:

من الوسائل التى يمكن استخدامها فى تقويم المهارات هى طريقة استخدام المنهج العلمى وإجراء البحث المتكامل منذ تحديد الموضوع حتى الوصول إلى النتائج الخاصة بتلك ا لدراسة والتى تركز فى المقام الأول على موضوعات مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الوسيلة الخامسة" التحليل المهني لموضوعات الممارسة:

حيث تهتم طرق الخدمة الاجتماعية بالتحليل المهنى للمارسة من خلال وضع محددات لتلك الممارسة ومن بينها استخدام المهارات المهنية التى يمكن أن نضع لها بعض المؤشرات أو المحددات وعن طريق دراستها وتحليلها إلى جوانبها التفصيلية وربطها بطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية يمكن الوصول إلى أهمية وقيمة استخدام تلك المهارات.

الوسيلة السادسة: المقارنة الموضوعية:

والمقصود بها وضع موضوعات المهارات كما تم تعليمها وتدريبها وتحديد طبيعة كل موضوع وكيفية استخدامها ثم المقارنة مع ما قام به الممارس من موضوعات وممارسات فى إطار تلك الممارسة ارتباطاً بموضوع ومضمون المهارة.

مع الوضع فى الاعتبار أنه يمكن استخدام أكثر من وسيلة واحدة من وسائل التقويم المهارى تمشياً مع نوع المهارة ومضمونها فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

الصعوبة الأولي: عدم وضوح الهدف من استخدام المهارات.

الصعوبة الثانية: عدم توفر الاستعدادات اللازمة لاكتساب المهارات.

الصعوبة الثالثة: عدم اهتمام المؤسسات باستخدام المهارات خلال الممارسة المهنية.

الصعوبة الرابعة: عدم اهتمام الكليات والمعاهد بإكساب المهارات لطلابها.

الفصل الخامس
الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية:

هناك عدة صعوبات قد تواجه الأخصائى الاجتماعى عند استخدامه للمهارات المهنية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ونذكر أهم تلك الصعوبات علي النحو التالي:

الصعوبة الأولي: عدم وضوح الهدف من استخدام المهارات:

يمثل عدم وضوح الهدف من استخدام تلك المهارات لدى الأخصائى الاجتماعى صعوبة من الصعوبات التى تواجه استخدامه للمهارات، وقد يعتقد أن استخدام تلك المهارات يرتكز أساساً على استكمال مكونات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتأكيداً للشكل العام للممارسة والمظهر المناسب لها فقط.

مثال: قد يستخدم الأخصائى الاجتماعى مهارة التسجيل كركيزة أساسية للخدمة الاجتماعية ومن عملياتها الهامة، وقد لا ينظر إلى أن التسجيل هو أحد مقومات النمو المهنى، وأنه عملية مهنية توضح طبيعة الديناميات والمؤثرات فى وحدات العمل التى يعمل معها الأخصائى بالإضافة إلى ذلك أن الأخصائى لا يستطيع أن يقوم بالتقويم دون الاعتماد على التسجيل وما يتضمنه من حقائق وبيانات مختلفة مرتبطة بالهدف من الممارسة والعملاء أو الجماعات المستهدفة من الممارسة.

الصعوبة الثانية: عدم توفر الاستعدادات اللازمة لاكتساب المهارات:

ترتبط المهارات ارتباطاً وثيقاً بالاستعدادات الشخصية للأخصائى الاجتماعى، وقد لا يمتلك الأخصائى تلك الاستعدادات لأسباب ذاتية، أو لأسباب

أسرية وبيئية وغيرها. ويتطلب ذلك ضرورة التأكيد من توفر تلك الاستعدادات والبحث فى كيفية مساعدة الأخصائيين على اكتسابها.

ومن أهم الاستعدادات التى يجب أن تتوفر فى شخصية الأخصائى الاجتماعى لكى يحقق أهدافه باستخدام المهارات المهنية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية ما يلى:

- الاستعدادات الصحية والجسمية.
- الاستعدادات النفسية.
- الاستعدادات العقلية والفكرية.
- الاستعدادات الاجتماعية.
- الاستعدادات الثقافية.
- الاستعدادات الفنية.
- الاستعدادات الابتكارية والإبداعية.
- الاستعدادات الخاصة بالتفاعل والمشاركة مع الآخرين.
- الاستعدادات الانفعالية المتزنة.
- الاستعدادات الخاصة بالجوانب الاجرائية فى حل المشكلات.

وقد تتطلب المهارات جميع الاستعدادات السابقة أو بعضها حسب الأهداف التى يسعى إلى تحقيقها الأخصائى من خلال تلك المهارات كما أن هناك بعض المهارات التى تتطلب توفر بعض الاستعدادات دون غيرها من الاستعدادات الأخرى.

وعلينا أن ندرك أن هناك تفاعل واضح بين تلك الاستعدادات فهناك تفاعل بين الجوانب النفسية والاجتاعية عند التعامل مع الحالات الفردية وكذلك هناك تفاعل بين الاستعدادات العقلية والفكرية والاستعدادات الخاصة بالجوانب الإجرائية فى حل المشكلات.

وبنمو تلك الاستعدادات والتدريب على كيفية استخدامها فإنها تتحول إلى قدرات واضحة ومحددة المعالم فى شخصية الأخصائى وهذا يتم مع الوقت والتدريب المستمر فتصبح فى شكل وتنظيم مهارى واضح يساهم فى تحقيق أهداف الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية.

الصعوبة الثالثة: عدم اهتمام المؤسسات باستخدام المهارات خلال الممارسة المهنية:

وهى صعوبة مؤسسية حيث ترتبط بعض المؤسسات الاجتماعية بأعمال وأهداف محددة تسعى إلى تحقيقها دون النظر إلى أهمية المهارات التى يجب أن تتوفر فى الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل فيها وأهمية ما يتميز به من مهارات تساهم فى تلك الأهداف.

وترجع تلك الصعوبة إلي الأسباب الآتية:

- اهتمام المؤسسات بالجوانب الإدارية وتنفيذها بطريقة روتينية دون الاهتمام بالجوانب المهنية والفنية فى ممارسة العمل مع الجماعات أو الأفراد.
- ارتباط المؤسسات ببرامج وخدمات تقليدية لم تطور خلال المراحل المختلفة ولم تواكب التغييرات التى تواجه المجتمعات مما يتطلب ضرورة الاهتمام بتوفر مهارات لها أهمية فى مضمون الممارسة وتوجيهها تمشياً مع متطلبات التغيرات التى تواجه المجتمعات على اختلاف أنواعها.
- ترجع تلك الصعوبة إلى عدم اهتمام المؤسسة بالتدريب المستمر الذى يمارس بعد قيام الأخصائى الاجتماعى بالعمل والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بتلك المؤسسة والذى يمكن أن يوفر المهارات ويساهم فى إكسابها للأخصائى وإتاحة الفرص المناسبة لممارستها وتنميتها فيما بعد.
- عدم استفادة المؤسسات من التقويم المهنى ونتائجه الذى يتم فى المؤسسة فى كافة جوانبه ومن بينها الأخصائى الاجتماعى مما يتطلب مراجعة خبرات

ومهارات الأخصائيين وبالتالى البحث فى مدى اكتسابهم للمهارات اللازمة للخدمة الاجتماعية أو تطويرها أو تدعيمها بما يتناسب مع طبيعة الممارسة لمواصفات العمل الذى يقوم به.

- تهتم المؤسسات خلال العملية الإشرافية بالإنجازات المرتبطة بجوانب إدارية تؤثر فى مدى استمرارية المؤسسة مثل الميزانية والمصروفات المرتبطة بالبرامج والخدمات، الإيرادات التى يمكن الحصول عليها نتيجة رسوم الخدمات أو الاستشارات وما يشابه ذلك.

وذلك فقد تفقد العملية الإشرافية أهميتها فى توجيه الممارسين نحو اكتساب المهارات اللازمة للممارسة عندما يكون اهتمام المؤسسة متابعة المتطلبات الإدارية بشكل مستمر دون الاهتمام بالجوانب التى تتعلق باستخدام المهارات المهنية خلال الممارسة.

الصعوبة الرابعة: عدم اهتمام الكليات والمعاهد بإكساب المهارات لطلابها:

يعتبر عدم اهتمام بعض كليات ومعاهد وأقسام إعداد الأخصائيين الاجتماعيين بإكساب طلابها مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية صعوبة من الصعوبات التى تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية.

ويرجع ذلك لعدة أسباب:

- عدم احتواء مناهج بعض تلك الكليات والمعاهد على مقرر خاص بتدريب الطلاب على تلك المهارات.
- عدم توفر المهارات اللازمة لدى كثير ممن يقومون بتدريب الطلاب على مهارات الممارسة المهنية للقيام بتدريب الطلاب على تلك المهارات تطبيقياً وذلك لعدم قيام كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بإعداد دورات تدريبية لهؤلاء المشرفين تساعدهم على القيام بدورهم التدريبى بطريقة أفضل.
- عدم توفر الكتابات النظرية والتطبيقات عن مهارات الممارسة المهنية للخدمة

الاجتماعية وإن وجدت فإن أغلبها يركز الحديث عن تلك المهارات من جانبها النظرى مما يمثل عقبة أمام كيفية تدريب الطلاب على تلك المهارات.

- عدم توفر أدوات لتقييم الطلاب والتعرف على مدى اكتسابهم لتلك المهارات وشكلية الاختبارات التى تجرى فى هذا المجال من جانب بعض كليات ومعاهد إعداد الأخصائيين الاجتماعيين.
- عدم توفر المؤسسات الاجتماعية التى تتيح فرصاً حقيقية لتدريب الطلاب على ما يحتويه مقرر التدريب على مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية إما لعدم ترحيب بعض المؤسسات بها خاصة مع زيادة عدد الطلاب فى مجموعات التدريب على المهارات، أو لعدم توفر الإمكانات اللازمة للتدريب على المهارات بتلك المؤسسات مما يمثل صعوبة أمام اكتساب الطلاب للمهارات وبالتالى صعوبة فى استخدامها فى المواقف المختلفة للممارسة المهنية.

الباب الثاني
مهارات أساسية في المجالات الإنسانية

الفصل الأول: المهارة في الاعداد للملاحظة وتنفيذها.

الفصل الثاني: مهارة الاقناع.

الفصل الثالث: مهارة اتخاذ القرار.

الفصل الرابع: مهارة العرض والتقديم.

الفصل الخامس: المهارة في تنظيم وإدارة الاجتماعات.

المهارة في الإعداد للملاحظة وتنفيذها

- مقدمة.

أولاً: تعريف الملاحظة.

ثانياً: أهمية المهارة في الملاحظة.

ثالثاً: أساليب الملاحظة.

رابعاً: الجوانب التي يجب ملاحظتها عند استخدام مهارة الملاحظة.

خامساً: شروط الملاحظة السليمة.

سادساً: تدريبات حول المهارة في إعداد الملاحظة وتنفيذها.

الفصل الأول

المهارة في الإعداد للملاحظة وتنفيذها

مقدمة:

يحتاج الأخصائى الاجتماعى أثناء عمله مع الوحدات الإنسانية (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) أن يلاحظ ما يدور فيها وما يبدو على وجه المحيطين به من تعبيرات وما يقومون به من سلوك أو استجابات لتصرفاته معهم فى مواقف الممارسة الميدانية لملاحظة التقدم الذى يطرأ على العمل.

وهذه الملاحظة إما أن تكون عابرة عارضة وإما تكون مقصودة وفى الحالة الأولى فإن من السهل القيام بها إذا كانت الحواس سليمة ولعل هذا ما يدعو كليات ومعاهد الخدلمة الاجتماعية من التحقق من توفر هذه الشروط فى المتقدمين لدراسة المهنة أما الملاحظة المقصودة فتحتاج إلى تدريب لاكتساب المهارة فى القيام بها ولذا فإنها تعتبر من أهم المهارات التى يتم تدريب الطلاب عليها بهدف:

- تعريفهم بمفهوم الملاحظة وأهميتها.
- التعرف على الأساليب المختلفة للملاحظة.
- الوقوف على الجوانب التى يجب مراعاتها عند استخدام مهارة الملاحظة.

وحتى تكتمل الفائدة فإنه يتم تدريب الطالب عملياً على القيام ببعض الملاحظات الخاصة بمواقف التعامل فى مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

وهو ما سنوضحه تفصيلاً فيما يلي:

أولاً: تعريف الملاحظة:

تعددت تعاريف الملاحظة ومن هذه التعاريف:

التعريف الأول: هى مراقبة مقصودة تستهدف رصد أى تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كانت ظاهرة طبيعية أو إنسانية.

التعريف الثاني: هى النشاط العقلى للمدركات الحسية فهى مشاهدة مقصودة أو غير مقصودة تفيد فى التعرف على كلمات العملاء مسموعة أو غير مسموعة.

ومن جانبنا يمكن تعريف الملاحظة علي أنها:

هى الحصول على الحقائق والخبرات والمعلومات من واقع المواقف والتصرفات والخطة الراهنة للعملاء والمستفيدين والجماعات لاستخدامها فى الدراسة وتقدير الموقف ووضع خطة لعملية المساعدة.

ومهارة الأخصائى الاجتماعى فى استخدام الملاحظة تتضح فى إدراكه لمضمون الملاحظة وإدراكه لأهمية الواقع واستقراء مكوناته المختلفة، بالإضافة إلى استخدام مفهوم الواقع فى تحقيق أهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

كما تتميز الملاحظة بأنها تفيد فى جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلى، وجمع بيانات فى الأحوال التى يبدى فيها المبحوثون نوعاً من المقاومة للباحث ويرفضون الاجابة على أسئلته.

ومع أهمية الملاحظة إلا أنه لا يمكن استخدامها فى البحوث التى تهتم برصد الماضى والحالات التى يرغب فيها الباحث دراسة أنواع من السلوك كالسلوك الجنسى أو الأزمات.

ويعتبر التفسير هو الشق الثانى للمالحظة العلمية بمعنى ضرورة أن تخضع الأمور التى يتم ملاحظتها للتفسير العلمى أما تدوين العناصر التى تم ملاحظتها فقط فلا تؤدى أيه نتائج علمية،.

ثانياً: أهمية المهارة في الملاحظة:

ترجع أهمية استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة الملاحظة فى المواقف المختلفة للعوامل التالية:

العامل الأول: تؤكد المهارة فى الملاحظة على قدرة الأخصائى فى تطبيق الجوانب النظرية واستخدامها فى توظيف ما نحصل عليه من حقائق ومعلومات.

العامل الثاني: تؤكد الملاحظة للأخصائى الاجتماعى قدرته فى استخدام ما يتميز به ذاتياً فى استخدام بعض حواسه، تجاوبه مع موضوع الممارسة، استخدامه للمكونات الواقعية واحساسه الحقيقى لما يصدر من الطرف الآخر (فرد، جماعه، مجتمع) من سلوكيات.

العامل الثالث: الملاحظة كأداة من أدوات البحث العلمى فى جمع البيانات تؤكد أن الأخصائى قادر على تطبيق المنهجية العلمية والبداية الصحيحة للحصول على الحقائق أو تأكيثد ما توصلنا إليه.

العامل الرابع: مهارة الأخصائى الاجتماعى فى الملاحظة تعبر عن الاهتمام بالتعبير الإنسانى الذى يتمثل فى:

التعبير اللفظي: كالحديث، والأقوال، التعبيرات المختلفة.

التعبير غير اللفظي: كالإشارات، حركات اليدين، الصحة، الابتسامة، علامات الغضب على الوجه.... وغيرها.

العامل الخامس: مهارة الأخصائى فى الملاحظة ضرورة لأنها تساعد المستفيدين من الخدمة الاجتماعية على استمرارية التعامل والتفاعل مع الأخصائى لأنها دليل على اهتمام واحترامه لهم فى كافة المواقف سواء السلبية أو الإيجابية.

العامل السادس: مهارة الأخصائى الاجتماعى تساهم فى وضع خطة لعملية المساعدة مبنية على حقائق مؤكدة من الواقع لأن هذه الوسيلة أكثر واقعية من الوسائل الأخرى.

ثالثاً: أساليب الملاحظة:

تتضمن مهارة الأخصائى فى الملاحظة اختيار الأسلوب المناسب فى هذا المجال حتى يمكن للملاحظة أن تحقق أهدافها بقدر الإمكان حيث أن كل أسلوب له من المميزات والعيوب ما يجعله مناسباً فى موقف وغير مناسباً فى موقف آخر. كما أن هناك أساليب قد لا تناسب الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تركز أساسياتها على احترام كرامة الإنسان والديمقراطية وحق تقرير المصير انطلاقاً أن هذه الفلسفة تدفع المستفيدين للتعامل مع الأخصائى والقبول لما يتبعه من خطوات وما يستخدمه من مبادئ وأدوات متميزة فى الخدمة الاجتماعية.

ومن أهم أساليب الملاحظة:

الأسلوب الأول: الملاحظة العامة البسيطة:

يقصد بها ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائياً فى ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمى وتسجيل ما يتم التعرف عليه مباشرة دون تحديد للجوانب التى يجب ملاحظتها وبالتالى سوف تكون هناك معلومات عامة عن الموضوع أو المشكلة وتسجل المعلومات فى شكل تقرير عام عن الملاحظة دون استخدام أدوات دقيقة لقياس دقة الملاحظة أو موضوعيتها.

الأسلوب الثاني: الملاحظة الموضوعية:

وفى هذا المجال ترتبط مهارة الأخصائى بتحديد موضوعات معينة ومحددة مرتبطة بالموقف أو الحالة أو الموضوع ويسعى الأخصائى إلى جمع تلك الحقائق والمعلومات فى إطار تلك الموضوعات فقط وجميع الموضوعات تكون الصورة العامة للمشكلة أو موضوع الملاحظة.

الأسلوب الثالث: الملاحظة باستخدام دليل الملاحظة:

حيث أن الدليل يتضمن الموضوعات ومتطلبات ملاحظتها أى ما يلاحظه الأخصائى فعلياً ومكوناته ومثالاً لذلك لو قام الأخصائى بملاحظة العلاقات بين

أعضاء الجماعة فإنه يسجل مدى التعاون، الصراع، التنافس، المنطويين، الجماعات الفرعية وتأثير هذه الأنواع على الحياة الجماعية.

الأسلوب الرابع: الملاحظة التتبعية:

وتتطلب تلك الملاحظة مهارة عالية فى الأخصائى من حيث إيجاد الرابطة بين مواقف الملاحظة لجوانب معينة ومحددة وتتبع تلك الجوانب خلال الملاحظة ويستخدم الأخصائى أداة ترتبط بجوانب التتبع المختلفة وعدد مراتها حسب الموقف والحالة التى تواجه الأخصائى والمقارنة وفقاً لمدد زمنية يتم تحديدها لقياس والتعرف على مدى التغير الذى يدحث.

الأسلوب الخامس: الملاحظة التقديرية:

وهى عبارة عن استمارة خاصة بالملاحظة تسجل فيها الموضوعات التى يجب ملاحظتها ووضع تقديرات أمام كل موضوع طبقاً لما يراه الأخصائى أو القائم بالملاحظة. ومثالاً لذلك القيام بملاحظة ترتبط بالأعضاء المشتركين فى النشاط الثقافى ومدى مشاركتهم بفاعلية، ملاحظة مشاركة المواطنين فى المحافظة على البيئة بالمنطقة السكنية بمدينة ٦ أكتوبر.

الأسلوب السادس: الملاحظة باستخدام المراقبين (الملاحظين):

يتبع الأخصائى فى بعض المواقف التى تتطلب الملاحظة استخدام ما نطلق عليهم بالمراقبين أو الملاحظين حتى يمكن التأكد من نتائج الملاحظة بصفة عامة من حيث جمع الملاحظات ومراجعتها والتعرف على جوانب الملاحظة المشتركة بينهم وتتوقف مهارة الأخصائى على اختيار من يشتركون فى هذا المجال وتدريبهم الصحيح على القيام بهذا الدور.

الأسلوب السابع: الملاحظة الذاتية:

يتعامل الأخصائى مع فئات عمرية مختلفة، ومع أفراد وجماعات ومجتمعات لهم مشكلات واحتياجات متعددة ومتنوعة ويتطلب الأمر مشاركة

هؤلاء فى مواجهة مشكلاتهم منذ بدايتها حتى نهايتها وقد يستعين الأخصائى ببعض المستفيدين فى ملاحظة جوانب المشكلة وعرضها على الأخصائى لدراستها والاستفادة منها ومثالاً لذلك ملاحظة الوالدين لسلوكيات الطفل المعاق عقلياً وملاحظة القادة الشعبيين لسلوك المواطنين فى مراكز الخدمات المختلفة، وملاحظة قائد الجماعة لسلوك الأعضاء خلال ممارسة أنشطة معينة.

الأسلوب الثامن: ملاحظة الصدفة:

يواجه الأخصائى بعض المواقف والتصرفات التى قد تدحث من المستفيدين للعملاء بالصدفة أى دون اهتمام بالإعداد والترتيب لهذه الملاحظة مثالاً لذلك مقابلة الأخصائى للتلميذ الذى يعانى من تخلف دراسى بالمدرسة الإعدادية صدفة مع الأخصائى بطريقة توضح أن هناك اضطرابات عصبية لدى التلميذ، كذلك مقابلة الأخصائى لرئيس الوحدة الاجتماعية «بحى المستقبل» واتضح الاعتراضات الانفعالية التى يعبر عنها رئيس الوحدة الاجتماعية وملاحظة الأخصائى دليلاً على أن هناك حالة من الرفض ربما لدوافع تتطلب الدراسة.

ومهارة الأخصائى الاجتماعى تتضح فى استخدام الأسلوب المناسب للأهداف التى يسعى إليها من الملاحظة فى الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة.

رابعاً: الجوانب التي يجب ملاحظتها خلال استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارته في الملاحظة عند ممارسة الخدمة الاجتماعية:

هناك عديد من الجوانب يجب أن يركز الأخصائى الاجتماعى على ملاحظتها بما يسهم فى نجاحه فى القيام بعمله المهنى **ومن تلك الجوانب:**

(١) **السلوكيات الصادرة:** من الأفراد والجماعات والقادة ورؤساء الأجهزة والمؤسسات الاجتماعية لدورها فى تحقيق عملية المساعدة المهنية.

(٢) **التعبيرات المختلفة اللفظية وغير اللفظية:** حيث أن كل تعبير منها يمكن أن يتضمن من لولا يستفيد منه الأخصائى الاجتماعى فى دراسة الموضوع ووضع خطة المساعدة.

(٣) **العلاقات الاجتماعية في الملاحظة وتطبيقها علي المستفيدين:** حيث أن العلاقات يمكن مشاعدها والإحساس بها والاستفادة من مظاهرها المختلفة فى الدراسة وتقدير المشكلة ووضع خطة المساعدة.

ومثالاً لذلك العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة وقائدها، العلاقة الأسرية بين أفرادها والوالدين عند حدوث مشكلات أسرية، العلاقة بين القادة الشعبيين ورؤساء الأجهزة والمنظمات وغيرها.

(٤) **المنطقية في عرض الموضوع أو المشكلة ومدي تسلسلها:** يلاحظ الأخصائى مدى منطقية المستفيد الذى يتعامل معه فى مواقفه المختلفة فقد يعرض الطالب فى المرحلة الثانوية مشكلة من وجهة نظره بداية من شكوى المدرسين ثم ينتقل للوالدين ثم يعود مرة أخرى إلى شكوى المدرسين وربطها ببعض العوامل غير المنطقية وبالتالى يستطيع الأهصائى التعرف على المنطق الذى يتبع فى عرض المشكلة ومدى اختلاف أو ارتباط الأفكار ببعضها.

(٥) **طبيعة العلاقة المهنية:** من الضرورى ملاحظة طبيعة العلاقة المهنية بين الأخصائى الاجتماعى والمستفيدين من حيث الثقة المتبادلة، الاحترام والتقدير، الرغبة، التعامل وحل المشكلة، الإلتزام بما يتفق عليه الاهتمام الواضح من خلال المحافظة على مواعيد المقابلة وتقديم المستندات والمعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى استشارة الأخصائى فى بعض المواقف والاقتناع بما يقوله وتنفيذه فعلاً.

(٦) **الحالة الصحية والمظهر العام للمستفيدين:** هناك بعض المواقف والمشكلات ترتبط بنوع معين من المستفيدين من حيث تأثرهم بطبيعة تلك المشكلات فى صحتهم ومظهرهم مثل حالات المساعدات الاقتصادية، حالات الإدمان لدى الشباب والكبار، حالات الإعاقة اقعلية بأنواعها، حالات الاضطراب النفسى، الأحداث المنحرفين، أطفال الشوارع وغيرهم من الحالات التى يصبح الأمر فيها أن تتكون للأخصائى مهارة فى ملاحظة الحالة الصحية العامة والمظهر العام على النحو التالى:

- الصحة العامة.
- الخلو من الأمراض الواضحة.
- التوافق العضلى العصبى أى القدرة على الحركة والسلوك.
- القدرة على الإدراك والفهم لما يدور مع الأخصائى.
- الاهتمام بالمظهر العام من حيث النظافة والترتيب.
- اختيار ما يتناسب من الملابس بالنسبة للمرحلة العمرية والمكانة، العمل الذى يقوم به.
- العلامات غير الصحية الموضحة لبعض الاضطرابات مثل استخدام أدوية خلال المقابلة (مثل حالات الربو الشعبى).
- طريقة التعامل مع الأخصائى مثل حالات الاندفاع المفاجئ لدى بعض حالات المرضى النفسيين.

خامساً: شروط الملاحظة السليمة:

حتى يستطيع الأخصائى الاجتماعى أن يقوم بالملاحظة بطريقة سليمة يمكن الاستفادة من نتائجها فإنه **يجب أن تتوفر الشروط التالية:**

- سلامة الحواس.
- اليقظة وسرعة البديهة مع حسن اختيار موقع الملاحظة.
- تحديد الهدف من الملاحظة والجوانب التى يجب ملاحظتها.
- سلامة التقديرات دون استعمال أدوات القياس.
- الخلو من الظروف المرضية والانفعال أو التوتر أثناء الملاحظة.
- التسجيل الدقيق المباشر فى أول فرصة مناسبة لتسجيل الملاحظات.
- الإدراك العقلى لاستخلاص معانى لها شأن وأهمية لما تدركه الحواس.
- الخلو من التحيزات أو من النقد أى تسجيل الملاحظات كما فى الواقع.
- اتباع الخطوات الصحيحة للملاحظة والتى تتضمن:

أ - **تركيز الانتباه:** ويعتمد ذلك على سلامة الحواس والقدرة العقلية فى التركيز.

ب- **الإحساس:** وهو نتيجة مباشرة لاستثارة الحواس المختلفة التى يستخدمها الأخصائى.

جـ- **الإدراك:** وذلك بالربط بين ما يحسه الأخصائى وخبرته الماضية أى تحويل الإحساس إلى معانى ملموسة والإدراك الواعى لجوانب وأبعاد الظاهرة التى يتم ملاحظتها.

د - **التحليل:** وذلك بقيام الأخصائى بمقارنة ما شاهده وما أدركه بما يجب أن يكون أى تحليل ما لاحظه.

هـ- **التسجيل:** بتدوين الملاحظة سواء من خلال التصوير أو اللفظ أو الإثنين معاً بأى وسيلة من وسائل التسجيل.

سادساً: تدريبات حول المهارة في إعداد الملاحظة وتنفيذها:

التديب الأول

(الهدف من الملاحظة)

(أ) التدريب:

أذكر الهدف من الملاحظة والفئة العمرية التي يتم ملاحظتها والأسلوب المناسب في الحالات التالية:

١- مشكلة التخلف الدراسى.

٢- مشكلة الخلافات الزوجية.

٣- سوء العلاقات بين أعضاء الجماعة.

٤- الصراع بين القادة والمواطنين.

(ب) مناقشة التدريب:

المشكلة	الهدف	الفئة العمرية	الأسلوب المناسب
١- التخلف الدراسى			
٢- الخلافات الزوجية			
٣- سوء العلاقات بين أعضاء الجماعة			
٤- الصراع بين القادة والمواطنين			

التديب الثاني

(تصميم ملاحظة)

(أ) التدريب:

ضع تصميماً لإستخدامات الأخصائي الاجتماعي للملاحظة في مجال رعاية الشباب بتحديد الإجراءات الآتية:

أولاً: أهداف الملاحظة.

ثانياً: موضوعات الملاحظة.

ثالثاً: مكان الملاحظة.

رابعاً: وقت الملاحظة.

خامساً: وسائل الملاحظة.

(ب) مناقشة التدريب:

العنصر	الإجراءات
١- أهـداف المـلاحـظـة	
٢- موضوعات الملاحظة	
٣- مـكـان المـلاحـظـة	
٤- وقـت المـلاحـظـة	
٥- وسـائل الملاحظة	

التديب الثالث

(أخطاء الملاحظة وتصحيحها)

(أ) التدريب:

ما الأخطاء التي وقع فيها الأخصائي خلال الموقف التالي:

قام الأخصائى مع مجموعة من القادة الشعبيين لمناقشة مدى استفادة المواطنين من مشروع محو الأمية وكيفية تطوريه.

أخذ الأخصائى ينظر للقادة وهم يتحدوثن ثم يسجل ما يتحدثون به وعدم الاهتمام بما يقولوه، واستخدم استمارة ملاحظة وذكر لهم نتيجة ملاحظاته وقال لهم أننى أسجل جميع ملاحظاتى حول سلوك كل قائد وأفكاره وتعامله حتى نستفيد من ذلك فيما بعد.

ثم خرج الأخصائى لأمر مفاجئ وطلب منهم الاستمرار فى الاجتماع حتى حضوره وكلف أحدهم بإدارة الاجتماعى وتدوين ملاحظاته.

وجاء الأخصائى فى نهاية الاجتماع وحصل على أهم توصياتهم وانتهى الاجتماع.

ناقش الأخطاء التي وردت في هذا التقرير وتتصل بمهارات الأخصائي الاجتماعي في القيام بالملاحظة.

(ب) مناقشة التدريب:

١- **الخطأ الأول:** تسجيل الملاحظة أمام الآخرين وتأثيرها السلبى ....

٢- **الخطأ الثاني:** التحخدث عن معلومات الملاحظة بعد كل موقف وتأثيرها السلبى: ....

٣- **الخطأ الثالث:** مشاركة بعض الأعضاء فى القيام بالملاحظة وتأثيرها السلبى ....

٤- **الخطأ الرابع:** عدم الانتظام الجدى المحدد والواضح فى القيام بالملاحظة وتأثيرها السلبى ....

التديب الرابع

(أ) التدريب:

الملاحظة أداة أساسية من أدوات الدراسة والتحليل وتحديد الاحتياجات وذلك لاعداد البرامج وتنسيق الخدمات ومساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات علي تحقيقي الأهداف المرغوبه.

فيما يلي استخدامات الملاحظة في بعض مجالات الخدمة الاجتماعية والمطلوب استكمال الجدول التالي:

(ب) مناقشة التدريب:

مسلسل	نوع الملاحظة	الاستخدامات	الإجراءات
١	الملاحظة المقـــصـــودة		
٢	الملاحظة غـيـر المقـصـودة		
٣	الملاحظة بأستـخـدام الدليل		
٤	استـخـدام بعض الملاحظين		
٥	استـخـدام مـواقـف مـتـعـددة للملاحظة		

مهــارة الاقنــاع

- مقدمة.

أولاً: مفهوم مهارة الإقناع.

ثانياً: أهم خصائص عملية الاقناع.

ثالثاً: مكونات وركائز عملية الإقناع.

رابعاً: خطوات وإجراءات عملية الاقناع.

خامساً: الصعوبات التي تواجه الاقناع.

سادساً: مؤشرات الاقنانع الجيد.

سابعاً: تدريبات عملية حول عملية الاقناع.



الفصل الثاني

مهـــارة الاقنـــاع

مقدمة:

من المهارات الأساسية فى الحياة الإنسانية مهارة الإقناع حيث تمارس فى مختلف المواقف الحياتية والمهنية التى نتعامل فى إطارها سواء من خلال العلاقات الاجتماعية أو فى مجالات العمل المختلفة وكذلك فى مجالات العلاقات الاجتماعية أو فى مجالات العمل المختلفة وكذلك فى مجالات الإرشاد والتوجيه والخدمة الاجتماعية على اختلاف أنواعها، بالإضافة إلى المجالات المهنية.

ومهارة الإقناع هامة فى جميع الأعمال والمشروعات والبرامج حيث لا يمكن أن تحقق تلك البرامج النجاح المرغوب دون ارتكازها على الإقناع حتى لا يفشل أو لا تحقق الأهداف الأساسية منها.

ويمكن النظر للإقناع كعملية من العمليات التى يماسرها الإنسان فى حياته بقصد أو بدون قصد واضح ولكنها تصبح عملية أساسية خلال التفاعل مع الآخرين، المشاركة، التعاون، الحوار، تكوين الوعى المتبادل بين الأفراد والجماعات المختلفة، الوصول إلى مستوى الثقة لما يقوله طرف إلى طرف آخر.

- **يمكن مناقشة مهارة الإقناع من خلال:**

أولاً: المافهيم الواضحة لمعنى الإقناع.

ثانياً: خصائص عملية الإقناع.

ثالثاً: مكونات وركائز الإقناع.

رابعاً: الخطوات والإجراءات التى يجب أن تتم لتحقيق الإقناع.

خامساً: الصعوبات التى تواجه الإقناع وكيف نواجهها.

سادساً: مؤشرات الإقناع الإيجابى.

سابعاً: تدريبات عملية حول عملية الإقناع.

أولاً: مفهوم مهارة الإقناع:

يمكن أن نحدد مفهوم مهارة الإقناع من خلال التعاريف التالية:

التعريف الأول:

هى قدرة الشخص القائم بالإقناع (المقنع) على بث الثقة والتأكيد على صحة ما يعرض على الطرف الآخر، مع التزام الطرف الآخر سواء الفرد أو جماعة، على الأخذ به وذلك من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة فى هذا المجال.

التعريف الثاني:

هى قدرة فرد على التأثير فى الآخرين من خلال الحوار واقناعهم بوجهه نظره على أساس من الرضا وليس السيطرة.

التعريف الثالث:

قيام أحد طرفى العملية التفاعلية بتأكيد الثقة فيما يقول أو يوجه أو يقدم من معلومات ومعارف وخبرات مرتبطة بموضوع محدد أو هدف واضح لدى الطرف الآخر.

وتوضح التعاريف السابقة ما يلي:

أ - وجود طرفين فى عملية التفاعل التى لها هدف محدد وواضح.

ب- تبادل الآراء والأفكار والحقائق بين الطرفين.

جـ- استخدام وسائل لتأكيد الثقة بين طرفى العلاقة مثل استخدام المستندات، الاستعانة بالخبراء، الاستعانة بالمواقف العملية، الاستعانة بالقوانين وغيرها.

د - من الضرورى تفاعل الطرفين معاً من أجل تحقيق مستوى الثقة المطلوبة.

(٢) أن ممارسة الإقناع تتم من خلال توفر قدرات معينة مثل الحوار وطرح الأسئلة، تبادل الرأى .. من خلال استخدامها يتم تحقيق الإقناع، واختيار الوسائل المناسبة لذلك طبقاً لموضوع الإقناع وطبيعة الشخص المستهدف من عملية الإقناع مثل مشاهد نماذج عملية.

(٣) تختلف قدرات الأفراد على الإقناع من شخص لآخر طبقاً للاستعدادات التى يتميز بها وإعداده العملى والعلمى حتى يصل إلى الأهداف المرغوبة والمحددة فى هذا المجال.

(٤) يمكن ملاحظة المؤشرات الدالة على تحقيق الثقة المتبادلة له وبالتالى الوصول للإقناع المرغوب من خلال خطوات يتم إتباعها منذ بداية التعامل بين طرفى الإقناع.

ثانياً: أهم خصائص مهارة الاقناع:

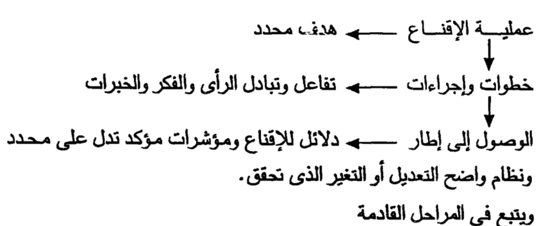
من الضرورى أن نوضح بعض السمات الأساسية أو الخصائص التى يجب أن تتضح من خلال الخطوات التى تتبع خلال مهارة الإقناع، ومنها:

١- ترتبط مهارة الاقناع بالرضا وليس الضغط بالرغبة الواضحة وليس السيطرة.

٢- الإقناع يتميز بأنه عملية تبادلية فى الرأى والفكر وليس من طرف واحد فقط.

٣- تتميز مهارة الاقناع بأنها تؤثر فى مشاعر، وأفكار، اتجاهات، وكذلك فى سلوكيات الأفراد فلابد أن تكون هناك سلوكيات واضحة دالة على تحقيق الإقناع.

٤- يتميز الإقناع أنه عملية هادفة نحو هدف محدد وليست عملية عشوائية غير محددة.



ثالثا: مكونات وركائز مهارة الإقناع:

تتطلب مهارة الإقناع ضرورة توفر مكونات أساسية حتى تحقق عملية الإقناع أهدافها التى تسعى إلى تحقيقها ويمكن أن نحددها كما يلي:

المكون الأول:

موضوعات محددة للمهارة: من حيث مدى توفر الحقائق المطلوبة أو تحديد الخبرات المراد توفرها وعرضها بالشكل المناسب وتأكيد أهميتها فى مجال العمل.

المكون الثاني:

تحديد الأطراف المطلوب مشاركتهم فى عملية الإقناع: وبالتالى يمكن أن نحدد أن الأشخاص هم:

أ – صاحب المشكلة أو الموضوع.

ب– بعض أفراد الأسرة المهتمين بمشاكله مثل الوالدين.

جـ– بعض أصحاب الشخص الذى وقع فى المشكلة.

ويتوقف تحديد الأشخاص على نوع المشكلة أو الموضوع ودرجة تأثيرها فى شخصية كل طرف ، من أطراف المشكلة.

المكون الثالث:

تحديد المدى الزمنى المطلوب لتحقيق الإقناع: حتى يمكن تقسيم الوقت المخصص طبقاً لموضوع الإقناع ومكوناته المختلفة.

المكون الرابع:

اختيار وانتقاء الوسائل والأساليب المناسبة لمفهوم الإقناع.

المكون الخامس:

تهيئة المناخ المناسب لعملية الإقناع: وعدم وجود أى متغيرات قد تؤثر سلبياً فى عملية الإقناع وتحقيق أهدافها.

المكون السادس:

رد فعل المستهدفين من ا لإقناع أو انعكسات ما يتم بين طرفى الإقناع.

أما بالنسبة للركائز الأساسية لعملية الإقناع فهي علي النحو التالي:

الركيزة الأولي: توفر العلاقة الطيبة والعملية بين طرفى عملية الإقناع.

الركيزة الثانية: توفر الوقت المناسب لتحقيق الإقناع اللازم للموضوع المحدد حيث أن الوقت اللزم ضرورة للوصول إلى ما تهدف إليه.

الركيزة الرابعة: المعلومات والمعارف التى يجب أن نقدمها.

ومن أهم شروط استخدام تلك المعلومات والمعارف ما يلي:

١- أن تكون مرتبطة بالموضوع.

٢- أن تكون واضحة ومحددة.

٣- تشمل جوانب الموضوع الصحية، النفسية، الدينية، الاجتماعية.

٤- معلومات مؤكدة وليست خيالية أو واقعية.

٥- التدرج فى تقديم المعلومات.

٦- ارتباط المعلومات والمعارف بمصادر واقعية كالخبراء مثل «الأطباء – علماء – ورجال الدين – المؤسسات.... غيرها».

٧- ربط المعلومات بالمواقف الواقعية والأمثلة العملية.

الركيزة الخامسة: الأساليب التى تستخدم للإقناع؟ حيث أن الأسلوب هو الطريقة التى تتبع فى عملية الإقناع مثل اتباع الأسئلة، الاستعانة بالخبراء كلما أمكن ذلك وغيرها فى الأساليب.

ويتوقف اختيار الأساليب علي شروط أساسية أهمها ما يلي:

١- شخصية القائم بالإقناع وخبراته.

٢- شخصية المستهدف من الإقناع.

٣- توفر الوسائل الممكنة لاستخدام الأسلوب المناسب.

٤- الوقت المحدد لعملية الإقناع موقف، عدة مواقف.

٥- العلاقة بين القائم بالإقناع والأطراف الأخرى.

الركيزة السادسة: مدى الصدق والثقة فيما يقدم من معلومات ومعارف وخبرات خلال عملية الإقناع، حيث أنه كلما كانت مكونات عملية الإقناع صادقة وحقيقية بعيدة عن الخيال ومرتبطة بموضوع الإقناع كلما ساعد ذلك فى تحقيق أهداف الإقناع المرغوبة.

الركيزة السابعة: المناخ المناسب لعملية الإقناع، أى أن الإقناع يتم فى جو يتسم بالهدوء والتركيز وعدم التشتت والخلو من الضوضاء التى قد تؤثر فى تحقيق الثقة فى مكونات عملية الإقناع كلما أمكن ذلك.

رابعاً: خطوات وإجراءات الإقناع:

تمر ممارسة مهارة الاقناع بعدد من الخطوات هي:

الخطوة الأولي: التهيئة وتكوين العلاقة بين طرفي عملية الإقناع:

من الضرورى أن يهتم المسئول أو الممارس (الأخصائى الاجتماعى) بتحقيق التهيئة الأساسية فى التعامل مع الطرف الآخر المستهدف من عملية الإقناع، وبالتالى يساهم ذلك فى تكوين العلاقة الطيبة بين القائم بالإقناع والمستهدف من تلك العملية، ويمكن أن نحدد **أهم جوانب تلك الخطوة من خلال ما يلي:**

١- التعارف بين الطرفين من كافة المحددات التى ترتبط بأهداف وموضوعات الإقناع.

٢- إزالة المخاوف وتخفيف التوتر كلما أمكن ذلك، حتى لا يتعامل المستهدف بصورة توضح إنه غير قادر على التفاعل مع المقنع فى هذا المجال.

٣- التهيئة والعلاقة تتطلب ضرورة إزالة أى غموض فى التفاعل أو التعامل المتوقع ين طرفى علاقة الإقناع.

٤- التهيئة هو تأكيد أن الهدف الأساسى هو مساعدة الطرف الآخر صاحب المشكلة أو الذى يتقدم لطلب المشورة فى موقف معين أو الحصول على خبرات تتعلق بعلاقات محددة فى حياة المقنع.

٥- الاتفاق على طبيعة العلاقة، بمعنى أن العلاقة لها حدود يجب الالتزام بها خلال المواقف المختلفة وإنها تهدف فى المقام الأول إلى تحقيق أهداف عملية الاقناع.

ويجب أن يراعي المرشد (المقنع) السلوكيات الآتية في التعامل مع الطرف الثاني:

١- الإنصات الواعى لما يقوله الطرف الثانى.

٢- عدم الحكم مباشرة على كل ما يقوله.

٣- الاحترام والتقدير لجوانب شخصية الطرف الثانى مهما كان سلوكه فى بداية التعامل.

٤- الانفعال المناسب والتعبير المناسب يدعم العلاقة بين الطرفين.

٥- التهيئة والعلاقة فى مراحلها الأولى هى البداية التى توجه المراحل التالية سلبيا أو إيجابياً.

الخطوة الثانية: تحديد وتوضيح الهدف لطرفي عملية الإقناع:

حيث أن تحديد وتوضيح الهدف خطوة أساسية تؤثر فى باقى الخطوات التالية كما إنها المرآة التى يجب النظر إليها دائماً للتعرف على ما يدور فى الواقع ومدى ارتباطه بالهدف الذى نسعى إليه دائماً. ويسعى الأخصائى الاجتماعى الذى يتعامل مع الطرف الآخر إلى تأجيل التحدث عن الهدف بعد تكوين العلاقة، أو بعد دراسة الموقف ولكن الهدف يحدد منذ البداية للأسباب الآتية:

١- تحديد الهدف يساعد فى معرفة الخطوات التى يجب الاتجاه إليها وتنفيذها.

٢- الهدف يساعد على ارتباط عملية الإقناع بالمقومات والعوامل المدعمة لدور من يقوم بالإرشاد (الإقناع) وممارسته للعمليات اللازمة لتحقيق الهدف المرغوب.

٣- تحـديد الهـدف يمكن أن يوضح الأدوار المطلوبة من الطرفين ومـا هى المسئوليات التى يجب أن يتحملها كل منهما فى كل خطوة أو موقف.

٤- تحديد الهدف يدعم عملية الإقناع ويوجه اتجاهاتها مما يجعل الإقناع حقيقى وليس خيالى فى أغلب المواقف.

ولكن نحدد الهدف بشكل واضح يتطلب من القائم بالإقناع ما يلي:

١- دراسة الهدف المطلوب دراسة تفصيلية من كافة الجوانب.

٢- استعادة شرح الهدف من وقت لآخر.

٣- ضرورة أن يكون الهدف مرتبطاً باحتياجات ورغبات ومشكلات الطرف الثانى حتى يمكن لعملية الإقناع أن تكون مؤثرة ولها فعالية فى مساعدته.

٤- استخدام الوسائل المناسبة لشرح الهدف وتحديده مثل، عرض بعض النماذج، استخدام المستندات أو الجوانب التى تؤكد حقيقة الهدف وأهميته مثل الهدف من إجراء فحوص طبية، الفحص من استشارة خبير فى علاج الإدمان كمشكلة أساسية يعانى منها الفرد المسترشد فى عملية الإرشاد.

الخطوة الثالثة: عرض وتقديم الموضوع أو المشكلة المرتبطة بعملية الإقناع:

يصعب أن يتحقق الإقناع مباشرة دون عرض واضح للموضوع أو المشكلة التى تعتبر هى الركزية الأساسية لعملية الإقناع، ومن الضرورى أن يكون هناك وضوحاً لموضوع الإقناع من حيث مضمون هذا الموضوع والعوامل المؤثرة فيه والنتائج المتوقعة فى إطار هذا الموضوع.

ويمكن أن نحدد أهم مكونات الموضوع الذي يتعلق بالإقناع علي النحو التالي:

١- ماهية الموضوع أو المشكلة: هل هى مشكلة علاقات زواجية، أم هى اضطرابات نفسية، أم هى مشكلة عدم توفر الدخل المناسب أم ماذا؟

٢- التطور التاريخى للمشكلة أو الموضوع الذى يرتكز عليه الإقناع: حيث أن التطور يوضح التسلسل الزمنى للموضوع، وكيف انتقل من حالة لحالة أخرى وما هى العوامل المؤثرة فيه؟

٣- تحديد من هم الأفراد الذين ارتبطوا بموضوع الإقناع: من حيث هل هم المؤثرين مباشرة؟ أم أنهم عوامل مساعدة؟ وما هى طبيعة العلاقات بصاحب الشمكلة أو الموضوع الأساسى فى الإقناع؟

٤- تحديد صاحب المشكلة أو الموضوع: وهو المصدر الأساسى للمعلومات والحقائق الأساسية فى موضوع الإقناع، ولذلك يجب أن تستند عملية الإقناع على ما يقدمه صاحب المشكلة من حقائق ومعلومات مختلفة حول المشكلة أو الموضوع.

٥- تبادل الرأى والفكر بخصوص المشكلة أو الموضوع وعدم اقتصار النظر فى جانب واحد فقط.

٦- التأكيد على أننا لا نستطيع الحصول على كافة الحقائق والمعلومات فى وقت محدد ومباشر، بل أن بعض الموضوعات تتطلب وقتاً كافياً للحصول على المعلومات والحقائق الخاصة بها

وعند عرض جوانب الإقناع يجب أن نراعي ما يلي:

١- اختيار الوقت المناسب للإقناع.

٢- عدم التهويل أو التهوين فى أى جانب من جوانب الموضوع.

٣- بعض الموضوعات تتطلب التدرج فى عرض الموضوع أو تقسيم الموضوع إلى عدة نقاط أساسية ثم عرضها فى تتابع زمنى معين.

٤- إعطاء الفرص المناسبة والكافية للطرف الآخر لكى يفكر ويتخيل ويفهم حتى يتخذ القرار المناسب (الإقناع).

الخطوة الرابعة: التدرج في الحديث والتسلسل المنطقي في عرض جوانب المشكلة أو الموضوع:

إن الطرف الآخر فى عملية الإقناع سواء كان فرداً أم جماعة له طبيعة خاصة وخصائص يجب مراعاتها عند التعرف على مضمون تلك العملية

وأهميتها فى عملية الإقناع، ومن الأساليب التى لابد من إتباعها فى ممارسة مهارة الاقناع التدرج فى الحديث والتسلسل المنطقى فى عرض جوانب المشكلة، **ويمكن أن نوضح أهمية ذلك علي النحو التالي:**

١- التدرج فى الحديث يحقق الراحة النفسية التى يمكن أن تمهد لعملية الإقناع.

٢- التدرج فى الحديث يساهم فى تحقيق الارتباط بين مكونات التحدث، كما أن الفرد لا يستطيع مراجعة كل وحدات الموضوع إلا من خلال التدرج المتتابع لمكوناته.

٣- يفيد التدرج فى أن القائم بعملية الإقناع لا يستطيع الانتقال إلى المراحل التالية إلا إذا كانت هناك الثقة الواضحة فيما تم عرضه سابقاً وإمكانية تأثير تلك الثقة فى تحقيق الثقة فى الجواتنب التالية:

٤- يرتبط التدرج بالتسلسل المنطقى، حيث أن عرض مكونات عملية الإقناع وموضوعها لا يمكن أن ينتقل من مرحلة إلى أخرى إلا إذا تميز بالمنطقية، وكذلك لابد أن يبدأ من نقطة البداية وينتهى فى نقطة النهاية وبالتالى منطقياً أن يسير العمل خطوة خطوة.

٥- يمكن تغطية كافة جوانب موضوع الإقناع فى حالة إذا اتبعنا كافة الجوانب وما يرتبط بها من عوامل وخطوات مختلفة ويتحقق ذلك من خلال عملية التدرج والتسلسل المنطقى حيث إننا ننظر إلى أى موضوع لبناء متكامل يتكون من طوابق متعددة ويجب أن نؤكد كل طابق ثم بناؤه حتى نصل إلى النهاية.

الخطوة الخامسة: استخدام الوسائل المناسبة في تبادل وجهات النظر من أجل تحقيق الإقناع:

يستخدم القائم بالإقناع وسائل متعددة حتى يمكن أن يحقق الإقناع المرغوب، ولابد أن تكون تلك الوسائل مناسبة لموضوع الإقناع.

ويمكن أن نحدد أهم الوسائل التي يمكن استخدامها في هذا الإطار ما يلي:

١- استخدام المناقشة بصورها المختلفة: حيث أن المناقشة هى التعرف على وجهات نظر طرفى عملية الإقناع. وهناك شروط أساسية للوسائل التى يمكن استخدامها فى عملية الإقناع.

٢- استخدام الأسئلة التى يجب أن تكون مرتبطة بموضوع الإقناع أو أن تكون محددة لأهم الجوانب الخاصة بالإقناع.

٣- استخدام الحوار الخاص بموضوع الإقناع، حيث كلما كان الحوار يستند على الموضوع والمكونات الخاصة به والحوار يفيد فى إنه يوضح مفاهيم صاحب المشكلة كذلك فإن الحوار يساهم فى تخفيفاً لتوترات والقلق الذى قبد يرتبط بالموضوع أو المشكلة.

٤- الاستعانة بالخبراء فى موضوعات معينة لها أهمية فى عرض الفنيات الخاصة بها حتى يمكن أن نصل إلى الحقائق الصحيحة المرتبطة بالموضوع مثل الاستعانة بالخبراء فى علاج الإدمان، والخبراء فى علاة الأمراض النفسية وغيرها من الموضوعات التى تتطلب الاستعانة بالخبراء.

٥- إتاحة الفرص المناسبة للتعليقات التى يمكن أن يصدرها أى طرف من أطراف عملية الإقناع ويجب أن تكون التعليقات مناسبة لموضوع الإقناع حيث أن التعليقات عبارة عن نتنيجة التفكير فى الموضوع، وتبنى على مدى فهم الإنسان للموضوع، كذلك فإن التعليقات تعبر عن شخصية مصدرها من حيث عدم التهويل، الصدق، الوضوح، والخبرات الشخصية الواضحة فى مضمون التعليقات.

الخطوة السادسة: التحديد والاتفاق لجوانب موضوع الإقناع:

من الضرورة وصول الطرفين فى عملية الإقناع إلى تحديد ما أهم نقاط الموضوع الذى ترتكز عليه عملية التفاعل وتبادل الرأى والفكرة فى هذا الإطار، كما أنه بعد تنفيذ سلسلة من الخطوات كان لابد من الوصول إلى نقاط اتفاق يبدأ

بها القيام بالتعديل والتغيير والتطوير كما هو مطلوب من عملية مسايرة صاحب المشكلة أو الموضوع أو الجماعة التى نعمل معها فى إطار الإقناع الذى نسعى إلى تحقيق أهدافه.

ويتضح أهمية التحديد والرتفاق في عملية الاقناع في إطار الجوانب الآتية:

١- تحديد واتفاق الطرفين يساعد على الاستمرار فى التعامل والاقتنواع بأهمية الاسترشاد الذى يحصل عليه من يطلب المساعدة، التوجيه، الإرشاد.

٢- التحديد والاتفاق هو تأكيد للنمو الذى يتحقق من خلال التعامل بين طرفى عملية الإقناع حيث أن الوصول إلى هذا الجانب يوضح ماذا حدث من تعديل أو تغير فى مجالات محددة من مشكلات أو الموضوعات التى تعرض على الطرفين.

٣- التحديد والاتفاق تشجع على إدراك إمكانية علاج المشكلة، أو علي تنفيذ ما توصلنا إليه، والتشيجع عمل أساسى لشعور الإنسان إنه رغم ما يحدث فإنه يستطيع أن يحقق ما يصبو إليه بشكل آخر أن تحقيق الذات بالشكل الواقعى.

٤- التحديد والاتفاق يساعد الإنسان على عدم التشتت أو الوقوع فى إطار عدم الوضوح ولا يعرف ماذا يفعل حيث أن لتردد وعدم الوضوح يؤدى إلى القلق والاضطرابات النفسية التى قد يجعل الفرد لا يستكمل محاولة مواجهة مشكلاته أو الاستمرار فى تنفيذ ما يرغبه أو يسعى إليه.

٥- التحديد والاتفاق من جناحا الاستقرار والاستمرار لما يقوم به كل طرف، وبالتالى يمكن وضع التطور المناسب للتوقعات المستقبلية وبالتالى الإحساس بالأمن والاتجاه كما سوف يحدث مستقبلا بنجاح.

الخطوة السابعة: المشاركة في المهام والمسئوليات من أجل تحقيق أهداف الإقناع:

من الضرورى لكى نؤكد بتحقيق الإقناع من الجوانب المختلفة أن تكون

هناك مهام يقوم بها طرفى الإقناع القائم بعملية الإقناع أو المقتنع سواء كان فرداً أم جماعة حيث أن ذلك يوضح أهمية الإقناع وكيفية تشجيعه للقيام ببعض المهام والمسئوليات، وقد يقوم الطرف الآخر بالمهام بمفرده أو بالمشاركة مع القائم بالاقتناع، ويتوقف ذلك على حسب موضوعات الإقناع وأهميتها.

والمشاركة في القيام بالمهام والمسئوليات لها أهمية يمكن أن نحددها في الجوانب الآتية:

١- المشاركة فى المهام والمسئوليات يوضح حقيقة اقتناع صاحب المشكلة أو الباحث عن علاج للموقف الذى يواجهه.

٢- القيام بالمهام والمسئوليات يؤكد الإمكانيات والموارد والأفكار التى يتميز بها الفرد فى هذا المجال.

٣- المهام والمسئوليات توضح الجوانب التى تم مواجهتها بدقة وفعالية، وما هى المهام والمسئوليات التى تتطلب إعادة النظر فيها وتدعيمها من مختلف الأوجه التى تتميز بها.

٤- المهام والمسئوليات هى إجراءات وخطوات لتحقيق نتائج الإقناع وإذ تم الإقناع فإننا نحقق الهدف الذى نسعى إليه فى هذا المجال.

٥- القيام بالمهام والمسئوليات يؤكد مدى إحساس صاحب المشكلة أو الموضوع الذى يعرض كما إنه تلك المهام والمسئوليات يؤكد اهتمام الأفراد بمواصلة خطوات حل المشكلة وعلاجها.

٦- المشاركة فى المهام والمسئوليات خلال عملية الاقتناع يشجع القائم بالعملية على الاستمرار فى مساعدة الطرف الآخر وإمكانية حل المشكلة.

الخطوة الثامنة: المتابعة والتقييم لموضوعات الاقتناع والإنجازات المرتبطة بها:

عملية الاقتناع مثل العمليات الأخرى التى يمارسها الأخصائى الاجتماعى أو القائم بعملية الإرشاد وكذلك العلاج النفسى والاجتماعى وفى أى عملية من

العملايت لابد من القيام بالمتابعة والتقييم وتتضح **أهمية المتابعة في عملية الاقتناع في الجوانب التالية:**

١- المتابعة تؤكد أهمية الخطوات المتبعة فى الاقتناع.

٢- المتابعة تسمح بتحديد الأخطاء أو السلبيات منذ بدايتها قبل استمرارها وتحولها إلى معوقات أمام الاقتناع.

٣- المتابعة يمكن أن تؤكد مدى اهتمام طرفى الاقتناع بالموضوع أو بضرورة مواجهة المشكلة.

٤- المتابعة الدورية تفيد فى مراجعة ما يتخذ من خطوات أو ما اتبع من أساليب حتى يمكن التأكد من الاتجاه ونحو الهدف الأساسية لعملية الاقتناع.

٥- يمكن للمتابعة أن تؤكد العلاقة الطيبة والواضحة بين طرفى عملية الإقناع، مما يساهم فى التعامل فى الإطار المهنى والاجتماعى الذى تم تحديده من بداية العامل بين طرفى عملية الإقناع.

٦- يمكن الاستفادة من المتابعة فى تحديد الموضوعات الأساسية التى يجب أن التركيز عليها عن القيام بالتقييم حتى يمكن التأكد الاستفادة الممكنة من خطوات المتابعة التى تمت.

ويمكن للمتابعة أن ترتبط بكيفية فهم الأفكار والمقترحات التى طرحت وكذلك تهتم المتابعة بنوع العلاقة التى تكونت بين طرفى الإقناع بالإضافة إلى متابعة ما يتم من سلوكيات واضحة فى إطار مضمون الاقتناع أهداف.

أما التقييم خلال عملية الإقناع يقصد به مدى تحديد الأهداف المرجوة من الاقتناع والاتجاه نحو اتخاذ إجراءات خاصة بمواجهة المشكلجة أو القيام بالخطوات اللازمة لعلاج الموقف.

ويمكن أ يتم التقييم بشكل مرحلى، أو يتم فى نهاية الوصول إلى الإقناع الواضح وتتضح أهمية التقييم فى **عملية الاقتناع من خلال الجوانب التالية:**

١- التقييم يفيد فى تحديد مدى الالتزام بالجوانب التى تم الاقتناع بها والقيام بالإجراءات والسلوكيات الخاصة بها.

٢- التقييم هام فى التعرف على مدى تحقيق أهداف ترتبط بمواجهة المشكلة أو القيام بعلاج موقف معين مثل الأهداف الخاصة بالتأكيد من المعلومات المتوفرة من الموقف، وكذلك الأهداف الخاصة بضرورة تغيير بعض العلاقات فى حياة صاحب المشكلة.

٣- التقييم يفيد فى اكتساب الخبرات للقائم بالاقتناع أهمية ما يستخدمه من وسائل وأساليب يمكن أن تفيد فى مواجهة بعض السلبيات التى يتسم بها أصحاب المشكلات أو من يحاولون المشاركة فى بعض المجالات دون وضوح أهداف أمامهم.

٤- التقييم فى عملية الإقناع هو تحديد التوازن الذى تحقق بين ما توفر من معلومات وإمكانيات وبين ما اتخذ من خطوات وإجراءات والقيام بسلوكيات محددة فى إطار مواجهة المواقف المرتبطة بموضوعات الإقناع.

٥- التقييم يساهم فى الاتجاه نحو ما هو إيجابى فى مواجهة الموقف أو المشكلة والسعى نحو مواجهة السلبيات فيما بعد.

٦- يشجع التقييم على تأكد أطراف عملية الإقناع بأن ما يتم الاقتناع به يجب ترجمته إلى أفعال سلوكيات واضحة.

٧- التقييم يفيد فى إعادة التركيز على بعض الجوانب التى تبين عدم تحقيق المستهدف منها خلال عملية الإقناع مثل نقص المعلومات، عدم توفر الدافعية الكافية للاتجاه نحو سلوكيات معينة، الرجوع للمصادر الصادقة وغيرها من الجوانب التى يوضحها التقييم.

خامساً: الصعوبات التي تواجه عملية الإقناع وكيفية مواجهتها:

تواجه عملية الإقناع صعوبات متعددة، ولابد أن نحددها ونقترح كيفية مواجهتها حتى يمكن تحقيق أهداف عملية الإقناع ويمكن نعرض لتلك الصعوبات من خلال الجدول التالى:

م	الصعـوبات	كيفية مواجهتها
١	**صعوبات راجعة لشخصية المستهدف من الإقناع:** صاحب المشكلة – المسترشد – فرد – جماعة. **أشكال الصعوبات:** خبرات سيئة سابقة – الجهل بالموقف – عدم توفر العلاقة الطيبة بين الطرفين.	١– دراسة الشخصية كما يجب. ٢– التهيئة والعلاقة المناسبة قبل القيام بالإقناع. ٣– الإنصات الواعى والواضح الحقيقى لما يقوله المستهدف. ٤– الثقة والاحترام والتقدير. ٥– التدرج في التعامل مع الشخصية.
٢	**موضوعات الإقناع:** صعوبات تناول الموضوع قلة المعلومات حول الموضوع – عدم توفر الخبرات الخاصة بالموضوعات.	١– عدم البدء فى الإقناع قبل الاستعداد لتلك العملية. ٢– الاستعانة بمصادر صادقة للمعلومات والحقائق. ٣– الاستعانة بالخبراء.
٣	**صعوبات راجعة لشخصية القائم الإقناع** **خبرات سابقة في عملية الإقناع:** – عدم توفر المناخ الماسب للقيام بأدواره. – عدم اتباع الوسائل والأساليب المناسبة. – تعدد موضوعات الإقناع وعدم وضع الأولويات اللازمة لذلك.	١– الاستعانة ببعض الخبراء الذين لهم خبرات فى نفس الموضوعات. ٢– السعى للتدريب والحصول على وسائل وزساليب مناسبة. ٣– التركيز فى الموضوعات الأساسية فى عملية الإقناع.

م	الصعــوبات	كيفية مواجهتها
٤	**صـعـوبات راجـعـة للمـؤسـسـات المرتبطة بالموضـوعـات والمشكلات الخاصة بعملية الإقناع:** - نظام العمل بالمؤسسات قد يؤثر في عملية الإقناع. - تعـدد الإجـراءات المطلوبة فى مـواجـهـة المشكلة أو التعامل مع بعض الموضوعات. - عدم تهيئة المناخ المناسب لعملية الإقناع سواء من حيث المكان أو الوقت المناسب.	١- المرونة فى التعامل مع بعض المواقف والحالات. ٢- تهيئة المناخ المناسب مكانياً وزمانياً. ٣- فـرديـة المشكلات ونوعـيـة المواقف.

ولا يمكن مواجهة الصعوبات منذ تكوينها، وقد تحدث صعوبات، أخرى طبقاً لطبيعة موضوعات الإقناع والشخصيات المرتبطة به.

سادساً: مؤشرات الإقناع الإيجابي:

عملية الإقناع من العملياتى الأساسية التى يمارسها الإنسان فى حياته وكذلك فإنه يشترك كمستهدف وبالتالى لابد من البحث حول أهم المؤشرات التى يمكن أن تكون دالة على تحقيق الإقناع الإيجابى.

ويمكن أن نضع بعض المؤشات وأهم المظاهر التي تتعلق بها:

المؤشر الأول: الإنصات الواعى والإيجابى لما يقوله الطرفين حيث أن الإنصات باهتمام ومتابعته فى المواقف المختلفة يوضح سعى طرفى الإقناع بالبحث عن الحقائق والمعلومات والاستعانة بها فى مواجهة المشكلة أو الموقف المرتبط بعملية الإقناع.

المؤشر الثاني: الإنجازات الخاصة بالمهام والقيام بالأعمال فى إطار عملية الإقناع

حيث أن ما يتم إنجازه بناء على الحقائق والمعلومات والخبرات التى حصل عليها.

المؤشر الثالث: الإستمرارية فى المحافظة على المواعيد والارتباط بنظام التعامل والتفاعل تأكيد بالاقتناع لما يتم الاتفاق عليه من وقت لاخر.

المؤشر الرابع: التعبيرات الواضحة المعبرة عن الثقة التى حصل عليها صاحب المشكلة أو من يواجه الموقف سواء كان فرد أم جماعة أن نوضح بعض الاقتناع بالموقف الحالى وما يتضمنه من مكونات مختلفة.

المؤشر الخامس: ترديد بعد التعبيرات والكلماتت التى يستخدمها القائم بالإقناع بصورة إيجابية وتأكيد الاستفادة منها فى مواقف متعددة.

المؤشر السادس: وضوح جوانب التعديل أو التغيرى الذى حدث خلال عملية الإقناع مثل كيفية رد الفعل على القائم بالإقناع الالتزام بتقديم المستندات المطلوبة، القيام بالإجراءات المطلوبة ويكن إضافة مؤشرات أخرى، ولكن يجب مراعاة إنه من الضرورى ملاحظة تلك المؤشر إمكانية قياسها وتحديدها بشكل واضح.

سابعاً: تدريبات عملية حول عملية الإقناع:

التدريب الأول

تدريب معني ومهارة الإقناع:

١- المفاهيم الأساسية لعملية الإقناع:

- اختلفت المفاهيم حول الإقناع فكل فرد يقدم ما يراه حول مضمون الإقناع.
- يمكن وضع بعض١ المفاهيم ونحازتول أن نصل إلى ما نعتقد إنه يوضح المعنى المناسب للإقناع.

ضع علامة (√) في الخانة المناسبة في رأيك:

م	ما مفهومك عن الإقناع	الاستجابة	
		نعم	لا
١	تقديم المعلومات كلما توفرت لدينا.		
٢	تعريف الآخرين بأهمية تلك الخدمات.		
٣	تبسيط المعلومات والمعارف للآخرين.		
٤	الرد على أسئلة الطرف الآخرى.		
٥	عرض خبراتنا الماضية وشرحها.		
٦	دفع الآخرين للموافقة.		
٧	الشرح التفصيلى للموضوعات.		
٨	الإنصات الواضح من الآخرين لما أقول.		
٩	الاتجاه المباشر لتنفيذ ما أقوله للآخرين.		
١٠	وجود علامات واضحة للحالة النفسية بعد الاستماع لما أقوله.		
١١	رغبة الآخرين فى الاستماع المستمر.		
١٢	ثقة الآخرين لما أقدمه من معلومات وخبرات والسعى لتنفيذه كلما أمكن ذلك.		

• أرقام العبارات الإيجابية:

• أرقام العبارات السلبية:

التدريب الثاني

تدريب حول أهم أساليب الإقناع وترتيبها حسب الأهمية:

م	الأساليب التي تم اختيارها	ترتيب الأسلوب	أسباب الترتيب
١	التحدث للآخرين واستماعهم لما أقول.		
٢	الاستماع للأسئلة والإجابة عليها.		
٣	تقديم كتيبات ونشرات تتحدث عن الموضوع.		
٤	تقديم الصور والرسوم التوضيحية البسيطة.		
٥	الحوار المتصل طوال فترة الإقناع.		
٦	الاستعانة ببعض النماذج الإيجابية فى موضوع الإقناع.		
٧	مقابلة الخبراء فى موضوع الإنقاع.		
٨	الاستعانة بالأفلام الموضحة لموضوع الإقناع.		
٩	حضور الندوات التى تهتم بمضوع الإقناع.		
١٠	مناقشة ما تقدمه وسائل الإعلام كالصحافة والتليفزيون.		
١١	أساليب أخرى.		

التدريب الثالث

تدريب حول بعض ردود أفعال المستهدفين في عملية إقناع :

يجب مراعاة ما يلي:

- يصعب أن تنتهى عملية الإقناع دون معرفة أو مشاهدة رد الفعل الذى يحدث نتيجة عملية الإقناع.
- يمكن أن نحدد بعض ردود الأفعال والتعرف على مدى تحقيقها أثناء القيام بعملية الإقناع.

م	ردود الأفعال	التصرف مع ردود الفعل
١	مواقف الصمت.	
٢	الردود السريعة.	
٣	الموافقة على كل ما نقول.	
٤	الرغبة فى الإنهاء السريع.	
٥	طرح أسئلة متعددة لا داعى لها.	
٦	الرغبة فى معرفة المزيد عن موضوع الإقناع.	
٧	التعبير بكلمات مختصرة.	
٨	تأجيل بكلمات مختصرة.	
٩	الحوار المناسب للموضوع.	
١٠	عدم القدرة على اتخاذ قرار.	

مهـارة صنع اتخاذ القرار

أولاً: مفاهيم صنع واتخاذ القرار.

ثانياً: الطرق المختلفة لصنع القرارات.

ثالثاً: مراحل صنع عملية اتخاذ القرارات.

رابعاً: أنواع القرارات في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

خامساً: العوامل المؤثرة في جودة القرارات.

سادساً: المشكلات التي تواجه عملية اتخاذ القرارات.

سابعاً: الأساليب المناسبة لمواجهه صراعات اتخاذ القرارات.

ثامناً: تدريبات علي صنع واتخاذ القرارات.

الفصل الثالث

مهارة صنع اتخاذ القرار

أولاً: مفاهيم صنع واتخاذ القرار:

يلزم لمن يمارس مهارة صنع واتخاذ القرار على بعض المفاهيم الأساسية ومنها:

١- **القرار:** وهو إختيار أو تصرف يتم التوصل إليه بعد دراسة الموقف باعتباره أنسب بديل متاح لمواجهه الموقف فى ضوء الامكانات.

٢- **البديل:** هو أى أسلوب يمكن عن طريقه مواجهه الموقف أو حل المشكلة.

٣- **تحديد البدائل:** هو حصر كل الأساليب المتاحه والممكنه لتحقيق الأهداف.

٤- **تقييم البدائل:** هو المفاضله بين البدائل والاختيار بينها فى ضوء مزايا وعيوب كل بديل.

٥- **البديل الأمثل:** هو أفضل بديل يتم إختياره من بين البدائل المطروحه على ضوء التقييم الموضوعى ليحقق النتائج المستهدفه.

٦- **صنع القرار:** هو المراحل المتتابعه للوصول للقرار بدءاً من تحديد الموقف أو المشكلة انتهاءاً بحلها. أو هو كل الأفعال التى يجب أن تتم وتنتهى باختيار البديل الأمثل لمواجهه الموقف.

٧- **اتخاذ القرار:** هو المرحلة النهائية من صنع القرار، إرتباطاً باختيار أفضل البدائل أو المزاوجه بين اكثر من بديل لمواجهه الموقف.

ثانياً: الطرق المختلفة لصنع القرارات وتفعيل مضمونها:

يتبع الأخصائيون والعاملون فى المؤسسات الاجتماعية المختلفة طرق متعددة لصنع القرارات يمكن أن نحددها كما يلى:

الطريقة الأولي:

اتخاذ القرارات عن طريق الأخصائي أو المشرف: الذى يمارس أدواره وهو

المسئول عن العمل سواء فيما يتعلق بالجماعات أو المشرف عليهم من أى نوعية محدده فى العمل ويمكن أن نضع بعض الاعتقارات الأساسية الخاصة بهذا الجانب وهي كما يلي:

١ - اتخاذ القرارات يتم بطريقة فردية حيث أن الشخص الذى سوف يتخذ القرار سوف يفكر فى الموضوع أو المشكلة وبعدها ربما أن يتشاور مع الأعضاء أو المشرف عليهم ثم يصدر القرارات اللازمة وقد تكون تلك القرارات متميزة بالجودة العالية أو قد لا تكون كذلك.

٢ - عدم الإحساس بالمسئولية أو المشاركة الواقعية فى الاهتمام بمجال العمل أو الإحساس بأهمية الموضوع الذى ارتبط به القرارات التى تم اتخاذها.

٣ - الطريقة الفردية تجعل الأفراد يشعرون بالسيطرة أو الديكتاتورية فى التعامل وهذا قد يؤدى إلى الرغبة فى الانسحاب أو عدم الاستمرار فى مجال المشاركة أو النشاط موضوع القرارات التى تم اتخاذها.

٤ - استخدام الطريقة الفردية قد يؤدى إلى المقاومة غير المباشرة من الآخرين فى تنفيذ تلك القرارات أو القيام بتنفيذها بالأساليب غير الفعالة فى تحقيق أهدافها.

الطريقة الثانية: استخدام طريقة التصويت:

اتخاذ القرارات عن طريق أغلبية الأصوات يتبع فى اتخاذ القرارات بأغلبية الأصوات من خلال رفع الأيدى فى التعبير اللفظى عن الموافقة أو عدم الموافقة، استخدام بطاقات التصويت المكتوبة ويتضح أهمية إتباع تلك الطريقة ما يلي:

١ - إتاحة الفرصة المتساوية لجميع الأعضاء بالمشاركة فى التصويت بالتساوى وفى اتخاذ القرارات المناسبة.

٢ - يتم الوصول إلى القرارات المناسبة فى الوقت المناسب أسرع مما لو تطلبت عملية اتخاذ القرارات بطرق أخرى.

٣ - استخدام طريقة التصويت يحسم التضارب بين الأفكار حيث أن قوة عدد الأصوات هى التى تحدد القرارات المؤثرة.

٤- ترتبط تلك الطريقة بضرورة مناقشة جوانب القرارات المختلفة حتى يتم التصويت بناء على المعلومات والحقائق المرتبطة به.

الطريقة الثالثة: اتخاذ القرارات بالإجماع:

القرار الجماعى هو القرار الذى يوافق عليه كل الأعضاء ومن المحتمل أن يكون هذا القرار مفضلاً من كل الأعضاء. وبالتالى يمكن أن يتميز القرار بالجودة والرضا من أعضاء الجماعة والجماعة ككل.

وأهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها ما يلي:

١- يتطلب الوصول إلى الإجماع وقت طويل ربما أطول من الوقت الذى يستغرقه هذا الإجماع فى مناهج ومجالات أخرى.

٢- أحياناً لا يمكن الوصول إلى الإجماع الحقيقى مهما كان الوقت الحقيقى الذى تستغرقه المناقشة والسمات الخاصة بالأعضاء الذين يشتركون فى اتخاذ تلك القرارات.

٣- قد يتضح بعد الإجماع على القرارات سطحية المشاركة فى اتخاذ القرارات نتيجة عدم رغبة الأعضاء فى معرفة المعلومات والحقائق الخاصة بتلك القرارات أو الاعتماد على آراء البعض الذين نعتبرهم خبراء، أو الاعتماد على آراء القادة دون البحث والمناقشة.

٤- يتجه البعض إلى اتخاذ القرارات بالإجماع عند عدم توفر البدائل والخيارات المناسبة فى هذا المجال نتيجة عدم البحث اللازم فى العوامل المرتبطة بتلك القرارات، أو عدم توفر المناخ اللازم للوصول إلى المضمون العلمى والأهداف الأساسية المرتبطة بتلك القرارات.

٥- تتطلب طريقة الإجماع الخاصة باتخاذ القرارات ضرورة إتاحة الفرص المناسبة لكى يعبر كل عضو عن رأيه تأكيداً من إدراكهم لمكونات القرارات والاتجاهات ا لمرتبطة بها، وبالتالى قد لا يتوفر الوقت والمناخ المناسبين لهذا المجال مما قد يؤدى إلى إتباع الإجماع دون وجود عوامل سائدة لذلك.

ثالثاً: مراحل عملية صنع واتخاذ القرارات:

ارتبطت عملية اتخاذ القرارات بمراحل متعددة حتى يمكن الوصول إلى القرارات المناسبة للمواقف التى ارتبطت من كافة الجوانب وأهم تلك المراحل ما يلي:

المرحلة الأولي:

تحديد الأهداف التى تسعى إليها من اتخاذ تلك القرارات حتى يمكن أن يرتبط موضوعات القرارات بتلك الأهداف، وتحديد الأهداف يمكن أن تكون موجهاً لعملية التصويت عليها.

المرحلة الثانية: تحديد موضوع القرار:

من الضرورى وضوح موضوع القرار وتحديد مضمونه من كافة الجوانب فالقرارات الإدارية تختلف من القرارات المهنية، وكذلك القرارات الخاصة بالسياسة العامة تختلف به القرارات الإجرائية.

ويمكن الوصول إلى تحديد موضوع تلك القرارات من خلال المناقشات والموضوع التى تطرح فيها، والتعبيرات المختلفة التى يستخدمها المشتركين فى اتخاذ القرارات، والاتجاهات الواضحة عند مناقشة القرارات خلال الاجتماعات التى تعقد لهذا الغرض.

المرحلة الثالثة: بناء قاعدة البيانات والمعلومات المتعلقة بتلك القرارات:

يطلب اتخاذ القرارات ضرورة توفير البيانات والمعلومات الخاصة بتلك القرارات حتى يمكن تكوين الإطار الواضح والتعرف على مكوناتها حقائق ومعلومات خاصة بها.

ومن الضرورى الاستعانة بالدراسات والبحوث والتقارير السابقة الخاصة بتلك القرارات حيث أن تلك المحتويات يمكن أن توجه من يشترك فى اتخاذ القرارات إلى موجهات قد يكون لها التأثير الواضح فى عملية اتخاذ القرارات.

وقد تتوفر تلك البيانات والمعلومات، وقد يتطلب الأمر ضرورة إعدادها

وتكوينها حتى يمكن اتخاذ القرارات بما يتناسب مع تلك البيانات والمعلومات التى توصلت إليها.

المرحلة الرابعة: المناقشة والحوار حول موضوع القرار:

يقوم الأعضاء الذين يشتركون فى اتخاذ القرار بالمناقشة والحوار حول القرار وأهمية اتخاذه أو عدم اتخاذه **ومن الضروري أن تتضمن تلك المناقشات والحوار الجوانب الآتية:**

١- مضمون الحوار من حيث الموضوع والأهداف والأساليب.

٢- مدى أهمية اتخاذ القرار ومتطلبات تنفيذه.

٣- مدى توفر بدائل لهذا القرار فى حالة تنفيذه.

٤- مجالات اتخاذ وتنفيذ القرار سواء زمنياً، مكانياً، بشرياً.

٥- مدى قوة دوافع أو معايير اتخاذ القرار وتفصيله من قرارات أخرى.

٦- مصادر تفسير أو تأيين القرار سواء من حيث الاستعانة بالخبراء أو الممارسين السابقين والحاليين أو اللجوء للدراسات والبحوث المتخصصة فى موضوع القرار.

المرحلة الخامسة: عرض البدائل المناسبة للقرار:

يفضل أن يكون لكل قرار بدائل مناسبة إن أمكن حتى يسهل اتخاذ القرار فى الوقت المناسب وحتى تكون هناك مرونة فى اتخاذ القرار **ويشترط في تلك البدائل ما يلي:**

١- وضوح العلاقة بين القرار الذى تم اتخاذه وموضوع القرار فى حالة اتخاذ قرار بديل.

٢- ضرورة أن يكون القرار البديل محدد وتم دراسته فى كافة الجوانب.

٣- اتباع أساليب التصويت على اتخاذ القرار البديل وهى نفس الأساليب التى تتبع فى أى حالة أخرى.

٤- ضرورة أن يحقق القرار البديل بعض المزايا التى قد لا تتحقق فى القرار السابق.

٥- اختيار القرار البديل ينبع من اقتناع المسئول والمشتركين فى اتخاذ القرار وليس مجرد الوصول إلى القرارات فقط.

ومن أهم معايير المفاضله بين البدائل المطروحه:

- تكلفه البديل.
- الوقت الذى يستغرقه تنفيذ البديل.
- اسهام البديل فى تحقيق الهدف.
- توفر الموارد ا لبشرية الحقيقية.
- تمشيه مع سياسة المؤسسة.
- مرونه تطبيق البديل.
- امكانيه قياس النتائج المترتبة على تنفيذه.

المرحلة السادسة: مرحلة التصويت علي القرارات واتخاذ القرار:

يعتقد البعض أنه يمكن اتخاذ القرارات مجرد وعرضها على المشتركين فى عملية اتخاذ القرارات ويرى البعض الأخر ضرورة تشكيل لجنة لإتخاذ القرارات المناسبة ولكن يفضل فى معظم القرارات ضرورة عرض القرارات على الأعضاء المشتركين فى مجال العمل والنشاط ومناقشتها وإدارة حوار هادف للوصول إلى رؤية واضحة ومحددة ثم يتبع أحد أساليب التصويت على القرار **من خلال الأساليب الآتية بعد دراسة ومناقشة القرار:**

١- عرض القرار وإتباع طريقة رفع الأيدى (الأغلبية).

٢- عرض القرار وتسجيل الرأى فى أوراق صغيرة تعد لهذا الغرض ويؤخر بأغلبيته الإسراء (سرية التصويت).

٣- الاتجاه نحو إجماع الآراء معنى ذلك إننا لا نوافق على قرار دون أجماع الآراء أى موافقة الجميع على اتخاذه وتنفيذه.

٤- إعلان نتيجة التصويت كاملة أمام جميع المشتركين ويمكن إتباع الأسلوب الذى يتناسب مع المرحلة العمرية للأعضاء، وكذلك طبقاً لنظام العمل

المتبع بالمؤسسة بالإضافة إلى مدى أهمية موضوع القرار واتجاهات المشتركين نحوه.

٥- تسجيل كافة الخطوات المرتبطة باتخاذ القرارات – منذ بداية عرض القرارات حتى تحديد مسئوليات تنفيذها بكل دقة ووضوح حتى يمكن الاستفادة منها عن الرجوع إليها عند مواجهة أى مواقف معنية ترتبط بتلك القرارات من أى جانب من الجوانب المرتبطة به.

المرحلة السابعة: تحديد الخطوات وتنفيذ المسئوليات المرتبطة باتخاذ القرار (تنفيذ القرار المتخذ):

يعد تلك الخطوة من الخطوات الهامة التى يجب الاهتمام بها وتحديدها بالشكل المناسب من حيث إن اتخاذ القرار خطوة أساسية فى كافة الأعمال، والبرامج، المشروعات، الأنشطة النوعية على اختلافها، **ولكن يجب أن نراعي:**

١- أهمية اتخاذ القرارات تتضح عند القيام بتحديد الخطوات والمسئوليات اللازمة لهذه القرارات لأن ذلك هو العائد من كافة الخطوات السابقة **ولذلك يجب أن نراعي ما يلي في هذا المجال:**

أ - تحديد الخطوات ارتباطاً بالمضمون والمحتوى المحدد فى القرار أى تحويل مكونات القرار إلى خطوات يمكن تنفيذها بدقة.

ب- يجب أن يتوفر فى تلك القرارات ا لمسئوليات والأعمال التى يجب القيام بها فى مجال القرارات التى تم اتخاذها.

جـ- الخطوات ترتبط بالأشخاص الذين سوف يقومون بتنفيذها وبالتالى يجب تحديدهم ووضع متطلبات قيامهم بخطوات تنفيذ القرار.

د - ضرورة ربط خطوات تنفيذ القرارات بالعوامل الزمانية والمكانية والبشرية.

هـ- تحديد وسائل وأساليب المتابعة والتقويم سواء كل خطوة أو فى نهاية تنفيذ القرارات وتحقيق أهدافها.

جدول تفصيلي لشرح وتوضيح الارتباط بين أنماط الشخصية وأساليب اتخاذ القرارات

نمط الشخصية	التوجه	معايير الحكم علي الفاعلية	أساليب اتخاذ القرارات وحل المشكلات
الأنبساطي	- يتجه نحو الآخرين والعالم الخارجي ولا يتركز حول نفسه.	- يتناول المشكلة مع مجموعة أو فريق العمل - يتعامل مع الواقع	- العصف الذهنى - التفكير بصوت عال - تمثيل الدوار
الانطوائي	- له عالمه الداخلى أو الذاتى فيما يتعلق بالأفكار والآراء.	- مدى منطقية الأفكار وقيمتها - يصب اهتمامه على المشكلة محل البحث	- العصف الذهنى الفردى - بلورة الأفكار
الاحساسي	- يتعامل مع الحقائق والتفاصيل الماضيه والحاضرة.	- استخدام الخبرة الشخصية - تقديم حلول عملية - يؤكد على المعايير	- مشاركة الاخرين فى القيم والحقائق - استخدام الأسلوب الاستقرائى لدراسة علاقات السبب والنتيجة
البديهي	- يركز على المفاهيم والمبادئ والاحتمالات المتوقعة مستقبلاً.	- يهتم بالموقف الكلى. - يهتم بالأفكار والحقائق.	- استخدام القياس لدراسة علاقات السبب والنتيجة - استخدام التخيل والتصور للوصول إلى حلول.
التفكيري	- يهتم بالمنطقية فى الأمور ويميل إلى الموضوعية.	- يبنى الحلول على الحقائق والنماذج والمبادئ.	- تحليل المهام - استخدام التصنيف والتبويب
الشعوري	- يهتم بالقيم والعواطف وهو غير موضوعى.	- يهتم بأثر الحلول المقدمة على الآخرين.	- مشاركة الآخرين فى القيم والحقائق - توضيح القيم والآراء
التقييمي (الحصيف)	- يتجه نحو الهيكل التنظيمى والاجراءات.	- اتخاذ القرار ووضع الحل موضع التنفيذ. - اتباع الإجراءات خطوة خطوة.	- التقييم (المزايا والعيوب) - التخطيط الخلفى (من الخلف للأمام) - اختيار حل وحيد للمشكلة
الادراكي	- يهتم بجمع البيانات وإعداد الحلول.	- تقديم حلول مرنة. - معلومات كافية لتقديم الحلول. - تقييم البدائل المحددة.	- العصف الذهنى - تداعى المعانى عن طريق الكلمات - تبنى وجهات نظر الآخرين

رابعاً: أنواع القرارات في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

تتعدد أنواع القرارات التى يمكن إتخاذها خلال ممارسة الخدمة الاجتماعية، **ويمكن أن نحدد أهم أنواع تلك القرارات على النحو التالي:**

النوع الأول: قرارات السياسة العامة:

القرارات الخاصة بالسياسة العامة للعمل مع الجماعات أو فى العملية الإشرافية ويمكن أن تقوم المؤسسات بوضع تلك السياسات أو أن يضع المسئولين عن التوجيه والإشراف تلك القرارات بشرط إعلانها على الممارسين ومعرفتها من كافة الجوانب.

النوع الثاني: قرارات الإجراءات والخطوات المعنية:

القرارات الخاصة بالإجراءات والخطوات المهنية التى يجب اتخاذها لتفعيل الممارسة وأهدافها ويمكن أن يشترك المشرف والممارس وكذلك المسئول عن العمل للوصول إلى أفضل القرارات فى هذا المجال.

النوع الثالث: قرارات المضمون العلمي والمعني الخاصة بالممارسة:

القرارات الخاصة بالمضمون العلمى والمهنى الخاصة بالممارسة المهنية سواء فى العمل مع الجماعات أو فيما يتعلق بالعملية الإشرافية وفى هذا المجال لابد من مشاركة الممارسين والخبراء أن أمكن فى اتخاذ تلك القرارات.

النوع الرابع:

القرارات الخاصة بالبرامج والخدمات المقدمة للأعضاء والمستفيدين مما يتضمنه ممارسة العمل المهنى والإشراف عليه ولذلك من الضرورى مشاركة الأعضاء والمستفيدين مع الممارسين فى هذا المجال.

النوع الخامس: قرارات المواقف التي تواجه الممارسة:

القرارات الخاصة ببعض المواقف التى تواجه الممارسة أو الإشراف ولذلك

من الضرورى مشاركة الأفراد الذى لهم الارتباط وبتلك المواقف مثل مشاركة القيادات فى اتخاذ مثل تلك القرارات.

وتختلف تلك القرارات من مجال إلى آخر وكذلك طبقاً لطبيعة عملية الممارسة وما يرتبط بها من عمليات إشرافية.

خامساً: العوامل المؤثرة في جودة القرارات:

تؤثر فى عملية اتخاذ القرارات عوامل متعددة تحدد مدى جودة القرارات وأهميتها، **ويمكن أن نحدد أهم تلك العوامل كما يلي:**

١- المعلومات الكمية والكيفية التى يتم جمعها بخصوص القرارات التى تسعى لإتخاذها.

٢- نوع المهمات والأعمال المرتبطة بالقرارات ومدى أهميتها بالنسبة لصافى القرار ومتخذيه.

٣- عملية الاتصال بين متخذى القرار ووضوح الأهداف المرتبطة بعملية اتخاذ القرارات.

٤- القدرات المتميزة للمشاركة والتى تؤثر فى اتخاذ القرارات، وقد وضح جرينفلين "Grenglen" أن الأعضاء الذين لديهم قدرات عالية مثل إدراك أسباب المشكلات وتوظيف المعلومات والاتصال والمشاركة.

٥- مدى اهتمام الأعضاء المشتركين فى عملية اتخاذ القرارات وتأكيدهم على أن مضمون تلك القرارات ترتبط باهتماماتهم وخبراتهم الشخصية والمهنية وأهداف المؤسسة.

٦- التوقعات التى يمكن أن تتحقق نتيجة المشاركة فى اتخاذ القرارات ومدى إمكانية الاستفادة من تلك القرارات بشتى الطرق المممكنة.

٧- مدى توفر الوقت والإمكانيات اللازمة لاتخاذ القرارات والإجراءات المرتبطة بها حتى يتحقق الهدف من تلك القرارات بأشكالها المختلفة.

سادساً: المشكلات التي تواجه عملية اتخاذ القرارات:

تواجه عملية اتخاذ القرارات مشكلات متعددة فقد تعوق الوصول إلى القرارات المناسبة، **ويمكن أن نحدد أهم تلك المشكلات علي النحو التالي:**

النوع الأول من المشكلات:

المشكلات الراجعة إلى شخصية المسئول عن عملية اتخاذ القرارات والتى يمكن أن تبدو فى الأنماط التالية:

١- نمط الشخصية المسيطرة الذى يرغب دفع الأعضاء والاتخاذ قرارات معينة.

٢- نمط الشخصية السلبية الذى يترك الأعضاء دون توجه حتى لا يتحمل أى مسئولية عند اتخاذ القرارات.

٣- نمط الشخصية العدوانية والعصبية وقد يؤدى ذلك:

(أ) عدم رغبة الأعضاء للمشاركة فى اتخاذ القرارات مهما صمته وحدوث صراعات متتالية خلال مراحل المشاركة فى عملية اتخاذ القرارات.

(ب) انخفاض معدل التفاعل فى عملية المناقشة والدراسة لموضوعات القرار.

٤- نمط الشخصية السطحية وهى غير ا لقادرة على مناقشة الأعضاء فى القرار وتوضيح البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة تلك القرارات وبالتالى قد تستعين تلك الشخصية بالآخرين وتعمل على استخدامهم للتأثير فى الأعضاء لاتخاذ القرارات اللازمة.

٥- نمط الشخصية المترددة: تلك الشخصية تؤثر بشكل سلبى واضح فى عملية اتخاذ القرارات حيث يساعد الأعضاء على مناقشة القرارات، والبعض قد يتخذ القرارات ولكن يتراجع عن تنفيذها نتيجة القلق من تحقيق النجاح أو المخاوف من مواجهة بعض عوامل تؤدى للفشل.

٦- نمط الشخصية الناقدة بسخرية:

النقد عملية لها فوائدها الواضحة فى حالة ارتكازها على الفحص المنظم للمعلومات والحقائق على أساس الأدلة المنطقية ولكن من الضروري مراعاة أي النقد يوجه إلي جانب من الجوانب الآتية:

(أ) المعلومات التى حصلت عليها.

(ب) الحقائق التى يستفيد عليها موضوع القرار.

(جـ) الأفكار التى يطرحها الأعضاء والخبراء.

(د) البيانات التى هى بمثابة المواد الخام التى يبنى عليها القرار.

(هـ) الاستنتاجات التى يمكن الوصول إليها فى إطار المكونات السابقة والاستنتاجات هو الرأى الذى يتعدى ما يحدث بالفعل فهو ينتقل مباشرة من الحقيقة إلى النتيجة ولكن قد يحدث أن المسئول عن اتخاذ القرارات سواء كان قائد جماعة أو أخصائى أو مشرف فإرنه ينقد كل هذه الجوانب معاً ولا يفرق بين الحقيقة والبيانات والمعلومات وغيرها ومثالاً لذلك فالحقائق لا يمكن إهمالها أو النظر إليها نظرة غير مناسبة لأن الحقائق ترتبط بالواقع الفعلى والإحصائيات والمستندات ولذلك من الضروري مراعاة استخدام النقد في إطار العوامل الآتية:

١- استخدام النقد فى الموضوع أو الجانب الذى يتطلب ذلك على أن يتم بأسلوب بناء.

٢- استخدام الأساليب التى تراعى فيها الاحترام والتقدير والثقة فى أهمية مراعاة جانب النقد.

٣- اختيار الوقت المناسب للنقد.

٤- مراعاة ارتباط الجانب النقدى موضع رؤية جديدة للموضوع وعرضها فى شكل مقترحات.

٥- عدم التسرع بالنقد ولكن التهيئة المناسبة له.

٦- مشاركة الأعضاء فى موضوع النقد ومناقشته معهم حتى يمكن تأثير وجهة النظر النقدية.

وعند مراجعة الأنماط الشخصية الناقدة والتى يمكن أن يكون لها تأثير سلبى سوف نجد بالإضافة إلى ما ذكر سابقاً من أنماط شخصية مؤثرة بشكل سلبى فى اتخاذ القرارات، وبجانب الشخصيات التى لها تأثير سلبى توجد أيضاً الشخصيات المؤثرة إيجابيات فى عملية اتخاذ القرارات.

النوع الثاني من المشكلات:

المشكلات الراجعة للعلاقات:

والعلاقات عبارة عن روابط اجتماعية ناتجة عن الفاعل الاجتماعى بين مجموعة من الأفراد يرتبطون معاً بهدف مشترك محدد يسعون إلى تحقيقه بإتباع أساليب مختلفة بالإضافة إلى تلك العلاقات وأنواعها تختلف من مجال إلى مجال آخر طبقاً لمراحل العمر والمستويات الاقتصادية والاجتماعية والخصائص السيكولوجية **ويمكن أن نوضح أهم أنواع العلاقات التي قد تؤثر سلبياً في اتخاذ القرارات:**

١- العلاقات غير المحددة للسمئوليات والأدوار.

٢- العلاقات غير المستقرة بين الرئيس والمرؤوس.

٣- العلاقات غير الرسمية التى قد تكون فى اتجاه معاكس للاتجاه الرسمى.

٤- العلاقات التى تحقق مصلحة ذاتية دون المصلحة العامة.

٥- العلاقات النمطية التى تمارس أدوارها وأساليبها بطريقة روتينية وجملة غير قادرة على التطور مع المواقف المختلفة.

٦- العلاقة الديكتاتورية التى تصدر الأوامر والتعليمات فقط.

النوع الثالث من المشكلات:

المشكلات الناتجة من الصراعات:

يحدث الصراع فى مختلف مجالات العمل والصراع ينتج من الانقسامات

الحادة التى تتكون من ميادين العمل أو بين مجموعة تعمل معاً فى موسسة تسعى إلى تحقيق أهداف محددة.

ويمكن أن نحدد بعض أنواع الصراعات التي يمكن أن تساهم في تكوين صعوبات تواجه اتخاذ القرارات وهي علي النحو التالي:

النوع الأول: صراع المصالح الشخصية:

وهو الصراع الذى يرتبط أساساً بتحقيق مصالح شخصية وبالتالى يعارض كل شخص على ما يتم من عمل إذا كان غير مرتبطاً بأهدافه ومصالحة الشخصية وبالتالى قد تتعارض المصالح ويحدث الصراع الذى قد يؤدى إلى تعطيل اتخاذ القرارات المناسبة.

النوع الثاني: الصراع الفكري بين المشتركين في فريق:

العمل الذى يكلف باتخاذ القرارات وهذا يوضح أن كل فرد لديه الفكر الخاص ولكن قد يحاول فرض أفكاره على الآخرين حتى يؤثر فى اتخاذ القرارات بالشكل الذى يرغبه وقد أخذ الصراعات الفكرية أشكال مختلفة من بينها:

١- سيطرة أفكار معنية على باقى ما يقدمه الأفراد من أفكار.

٢- مهاجمة الأفكار بعضها للبعض الأخر.

٣- إهمال بعض الأفكار لعدم الرغبة فيها.

٤- المقارنة الفكرية رغبة فى مواجهة أفكار للأفكار الأخرى بناء على إيضاح ما يتضمنه من جوانب مثل الأهمية والتأثير الواضح فى اتخاذ قرار معين فى الوصول للهدف.

النوع الثالث: الصراع الضمني:

وهو الصراع الذى قد لا يكون واضحاً وظاهراً ولكن يمكن الإحساس به والتأكد من جودة نتيجة سلوكيات معينة ومظاهر تتعلق بتأثيره فى عملية اتخاذ القرارات المناسبة.

والصـراع الضـمنى هو الصـراع الذى يحـدث بين أفـراد يتـجـهـون لاتـخـاذ قراراً معين ولكن لا يعبر الأفراد من ذلك الصراع بصورة واضحة ومعلنة ويتضح من خـلال إختـلاف الآراء، ومـحـاولة سيطرة فـرد أو أفـراد على باقى الأفـراد أو التأجيل المتزايد لاتخاذ قرار معين ويمكن أن نوضح بعض أشكال الصراع الضمني علي النحو التالي:

١- الرغبـة فى التفصيل المتزايـد للقـرارات التى يسـعى البعض للحصـول عليه خلال المناقشة وحث الأفـراد على ذلك ومناقشة إجـراءات تنفيذها، وبالتـالى مـحـاولة رفض باقى القـرارات التى لا يتم وضـع التـفـصـيل المناسـب بها.

٢- اقناع بعض الأفراد عن حضور اجتماعات مناقشة قرارات معينة حتى يتم تعطيل اتخاذ تلك القرارات.

٣- تقديم بعض الأفراد طلبات خاصة بتأجيل مناقشة بعض القرارات بحجة الدراسة الحصول على القوانين المنظمة لها أو استطلاع رأى خبراء القوانين فى هذا المجال.

٤- انقسام الأفراد إلى مجموعات صغيرة ولك مجموعة تقدم مبررات معينة مما يصـعب مـعـهـا الوصـول للقـرارات المناسبـة للأهداف التى يسعى الأفـراد لتحقيقها.

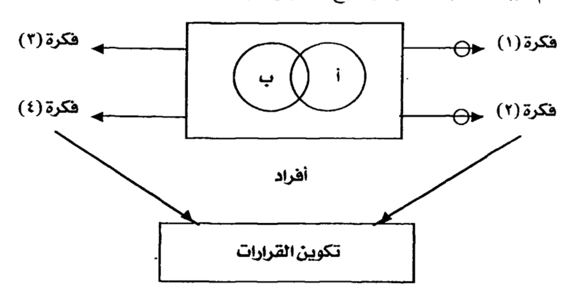
٥- انسحاب بعض الأفراد أثناء عملية التصويت على اتخاذ القرارات ربما بدون تقديم المبررات الداعية لذلك السلوك وعدم تفسيره بأى صورة من الصور الممكنة فى هذا الإطار.

سابعاً: الأساليب المناسبة لمواجهة صراعات اتخاذ القرارات:

يمكن أن نعرض بعض الأساليب المناسبة لمواجهة الصراعات التي قد تواجهنا عند اتخاذ القرارات المختلفة وهي علي النحو التالي:

الأسلوب الأول: التركيز علي الموضوعات ونقاط الاختلاف:

يجب مناقشة الموضوعات أكثر من التركيز على الأشخاص الذين يقدمون تلك الخلافات، أن الهدف هو توضيح مكونات القرارات والمحتويات الخاصة بكل قرار وأهمية اتخاذها أو عدم اتخاذها وبالتالى ليس الهدف هو تأييد شخص أو عدم تأييده بل الهدف هو موضوع القرار وأهمية.



شكل يوضح كيفية اتخاذ القرارات

الأسلوب الثاني: القرارات البديلة:

أى الوصول إلى قرارات بديلة تحقق نفس الأهداف التى من المفروض أن تحققها القرارات الأساسية التى كان يجب اتخاذها مثل قرار القيام بمرحلة إلى مكان (أ) ويمكن القيام بنفس المرحلة إلى مكان آخر (ب)، و أ، ب فى مناطق أثرية مشتركة فى نفس الهدف الأساسى من القيام بالمرحلة وبالتالى عندما يصعب القيام بالمرحلة إلى المكان (أ) يمكن القيام بالمرحلة إلى مكان (ب).

الأسلوب الثالث: مواجهة الصراعات بالتفسير والتوضيح وليس بالدفاع أو المهاجمة:

والتفسير هو بيان ما تتضمنه تلك القرارات من عوامل ومتغيرات قد تكون غير واضحة وكيف تتفاعل مع بعضها وتؤدى إلى نتائج معينة، كذلك فإن هناك أمور غير واضحة لا يدركها البعض وتحتاج إلى شرح لمكوناتها وتأثيرها مما قد يؤدى إلى تقليل الصراعات أو التخفيف من حدتها والاتجاه نحو الاتفاق قدر الإمكان ومن الضرورى إتاحة العرض المناسب لمناقشة تلك الصراعات والاستماع فى كافة الآراء الخاصة بها رغبة فى مواجهتها بالطرق السلبية.

الأسلوب الرابع: إستخدام المعايير الموضوعية:

والمعايير الموضوعية هى القواعد أو المحددات التى تم وضعها عن طريق الخبراء والمؤسسات المتخصصة فى عمل معين أو فى ميدان من الميادين الأساسية للمارسة وتعد مصدر أساسى للاستفادة من المعايير المتبعة فى اتخاذ قراراً معين مثل اتخاذ قرار خاص بالاحتياجات التدريبية لبعض الممارسين، وتقنين أهمية القيام بدراسة ميدانية، والمعايير الخاصة بجودة الممارسة المهنية للممارسين فى مجالات معينة مثل رعاية الشباب.

الأسلوب الخامس: استخدام النماذج والأمثلة العملية:

إن استخدام النماذج التى تتعلق بالقرارات التى تتشابه أو تماثل القرارات التى نرغب فى أتخاذها يمكن أن يؤدى إلى إيضاح بعض الأمور أو الجوانب الغامضه لدى البعض أو أنها قد تكون عامل جذب للموافقه على نفس القرار الحالى الذى يتشابه مع القرار الذى يتضمنه النموذج الذى تم تقديمه للمشاركين فى صنع القرار واتخاذه.

تدريبات علي صنع واتخاذ القرارات

التدريب الأول

فرق بين المصطلحات التالية:

١- القرار.　　　٢- صنع القرار.　　　٣- اتخاذ القرار.

٤- البديل.　　　٥- تقييم البدائل.

مناقشة التدريب

١- القرار هو: ....

٢- صنع القرار هو: ....

٣- اتخاذ القرار هو: ....

٤- الببديل هو: ....

٥- تقييم البدائل هو: ....

المناقشة: (١) ماهى الجوانب التى تواجة صعوبات عند القيام بها؟

(٢) ماهى العلاقة بين المكونات السابقة؟

التدريب الثاني

اتخاذ القرار في حياتي

م	اتخاذ القرارات	نادراً	نادراً	نادراً
١	اتخذ القرار بعد توفر المعلومات.			
٢	اتخذ القرار حسب أهميته.			
٣	اندفع فى اتخاذ القرار.			
٤	القرارات ا لخاصة بالآخرين تطلب دراسة وافية.			
٥	القرارات المرتبطة بالجوانب المادية أقوم بها فوراً.			
٦	القرارات الخاصة بنجاح التلاميذ تتطلب التأنى.			
٧	الاستعانة بالاخرين ضرورية فى اتحاذ القرارات.			
٨	هناك قرارات لا أستطيع اتخاذها.			
٩	من الضرورى أن أضع توقعات لاتخاذ القرار.			
١٠	قد اتخذ بعض القرارات التى بها اضرار.			
١١	انسحب من بعض المواقف التى يتحذ فيها قرارات.			
١٢	يصعب أحياناً اتخاذ القرار فى بعض المواقف.			

المناقشة:

١- ما هى أهم الجوانب التى يصعب تنفيذها عند اتخاذ القرارات؟

٢- ما هو الاطار المناسب لاتخاذ القرارات والحياة الإنسانية؟

التدريب الثالث

تدريبات عملية

حول المصادر الموجهة لاتخاذ القرارات يتبع عند اتخاذ القرارات موجهات من مصادر اساسية وعلينا أن نحدد أهم تلك الموجهات والمصادر الاساسية الخاصة بها ونوع القرارات المرتبطة بها وذلك على النحو التالى

(رجاء استكمال الخانات التالية في الجدول التالي)

م	نوع القرار	نوع الموجهات	مصادر الموجهات	أمثله للقرارات
١	قرارات خاصة بدراسة وحل المشكلات المهنية فى العمل.			
٢	قرارات خاصة بوضع ميزانية للمشروعات التدريبية.			
٣	قرارات خاصة بالعلاقات مع مؤسسات المجتمع.			
٤	قرارات خاصة بتصميم البرامج الخاصة بالتدريب للعاملين.			
٥	قرارات خاصة بإجراء البحوث والدراسات العلمية فى مجال العمل.			

المناقشة:

١- ما هى القرارات التى يصعب ايجاد الموجهات الخاصة بها؟

٢- هل يمكن وضع القرارات دون موجهات خاصة بها؟ وما هى تلك القرارات؟

مهـارة العرض والتقديم

أولاً: تعريف مهارة العرض والتقديم.

ثانياً: العناصر الأساسية لمهارة العرض والتقديم.

ثالثاً: المراحل الأساسية لمهارة العرض والتقديم.

رابعاً: القواعد الأساسية للعرض الناجح.

خامساً: الصعوبات التي تواجه العرض والتقديم.

سادساً: مؤشروات العرض ا لناجح للموضوعات والقرارات.

سابعاً: تدريبات علي مهارة العرض والتقديم.

الفصل الرابع

مهارة العرض والتقديم

أولاً: تعريف مهارة العرض والتقديم:

يقدم المسئول عن برامج التنمية، وبرامج الخدمات موضوعات متعددة لابد أن يتوفر لها عناصر أساسية ومهارات تحقق أهدافها ومضمونها الذى نسعى إلى إستخدامه بما يفيد المستفيد، المؤسسة، المجتمع.

وحتى يتحقق العمل أهدافه كان لابد ان يتوفر له مهارة هامة يبدأ بها عمله وعلاقاته مع المستفيدين والمجتمع وهى مهارة العرض والتقديم.

ولقد تعددت تعاريف مهارة العرض والتقديم ومنها:

التعريف الأول: هى القدرة على التعريف بالموضوع من كافه الجوانب وتقريبها من المستفيدين لجذبهم إليها.

التعريف الثاني: هى القدرة على تعريف وشرح ومناقشة الموضوع سواء كان فى شكل أهداف، برامج، خدمات، بطريقة تتميز بالجاذبية، القبول، والمنطقية التى تحقق الأهداف التى نسعى إليها.

ومن التعاريف السابقة يتضح أن:

١- العرض هو التعريف بالموضوع أو مشاهدته من الجوانب المختلفة، ولذلك يجب أن يعقبه مقدمة من المكونات والأهداف العامة باختصار حتى يكتمل ما نوغب الوصول إليه.

٢- الإنسان يشاهد معروضات كثيرة فى حياته ولكن ليس كل ما يعرض يرغبه، ويمكن أن يتحقق ذلك بالتقديم الذى يهدف إلى تقريب الموضوعات عن المستفيدين.

٣- العرض يحقق جذب الانتباه واستثارة المشاعر وتوجيهها نحو وجهة معينة أما

التقديم يحقق جذب وتشغيل العمليات العقلية وتشغيلها لدى الإنسان بالموضوع حتى نحقق منطقية القبول.

٤- العرض لأى موضوع قد يستخدم حواس محددة كالرؤية أما التقديم يتطلب استخدام معظم حواس الإنسان كالمشاهدة والسمع واللمس عند التحدث عن موضوعات مادية وهكذا.

٥- العرض والتقديم يكملان بعضهما ومن الممكن أن نعرض أولاً ثم نقوم بتقديم الموضوع أو الخدمات وكذلك قد نقوم بالتقديم أولا ثم نعرض بعد ذلك وهذا يتوقف على نوع وطبيعة الفئات المستفيدة.

ثانياً: العناصر الأساسية لمهارة العرض والتقديم:

العنصر الأول: تحديد أهداف العرض والتقديم:

ويعنى ذلك تحديد الأهداف من العرض والتقديم الذى تقوم به، وترتبط الأهداف التى نسعى إليها بالأفكار المكونة لدينا ومدى فهمنا لها وكيفية تنفيذ تلك الأفكار عملياً، وما هو ارتباط الأفراد الذين تتعامل معهم بتلك الأفكار؟ وهل هى التى تحقق ما نسعى إلى الوصول إليه من تكوين خبرات ومهارات لهؤلاء الأفراد.

وهناك العديد من الموضوعات التى نقدمها ونعرضها على الآخرين لا تحقق النجاح المرغوب وذلك يسبب أن مقدم تلك الموضوعات لم يكنن واضحاً متسلسلاً فى عرضه.

وحتي يكون الهدف المحدد مرتبطاً بالموضوعات التي تعرضها يجب مراعاة ما يلي:

١- مدى وضوح الأفكار وربطها بالأهداف التى نسعى إليها.

٢- الفهم الدقيق والتفصيلى للموقف الذى يرتبط بما نسعى إليه من أهداف.

٣- ملاءمة الأسلوب المستخدم فى العرض، وهل تحقق الهدف منه، مدى أهمية الأسئلة المستخدمة استخدام النماذج بطريقة مشوقة.

٤- تبسيط الهدف وتحديد كيفية الوصول إليه من خلال الموضوعات التى نعرضها على من نتعامل معهم أو نشرف عليهم.

٥- ربط الخبرات الميدانية بالأفكار التى تكونت لدينا وكيفية تحقيقها للأهداف التى نسعى إليها.

٦- تنوع جوانب عرض الموضع (إجرائى - مفاهيم - نتائج متوقعة كلما أمكن).

العنصر الثاني: تقدير وتحديد الاحتياجات والاهتمامات:

أن مهارة عرض وتقديم أى موضوع أو قرار معين للفئة المستهدفة يتطلب ضرورة الحصول على معلومات كافية بقدر الامكان عن الفئات المستهدفة من العرض الذى تقوم به. ومن الضرورى أن تتضمن المعلومات التى تحصل عليها عن الفئة المستهدفة **ما يلي:**

١- المستويات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للفئة المستهدفه التى يتم العرض وبحضورها.

٢- علاقة الفئة المستهدفة بما يقدمه من يعرض الموضوع أو القرار؟ مثل هل يحصلون على خدمات مرتبطة، أو من يعرض يشرف عليهم فى العمل.

٣- ضرورة التعرف على علاقة ما نعرضه باهتمامات الفئة التى نتعامل معها.

٤- التعرف على المجالات التى يشتركون فيها ومتطلبات تلك المشاركة سواء من الناحية الإنسانية أو من الناحية المهنية.

العنصر الثالث: متطلبات العرض وما نقدمه من موضوعات:

لكل موضوع أو عرض فكرة معينة متطلبات أساسية يجب أن نحددها حتى يمكن أن نحقق عرضاً ناجحاً لكل ما نقوم به **ويمكن أن نحدد تلك المتطلبات علي النحو التالي:**

١- متطلبات خاصة بالمعرفة الخاصة بموضوع العرض والتقديم.

٢- متطلبات خاصة بالأسلوب الذى سوف يستخدم فى العرض والتقديم للموضوعات التى يتم عرضها.

٣- متطلبات خاصة بالفئة المستهدفة من حيث تهيئتهم للعرض الذى سوف يقدم لهم.

٤- متطلبات مرتبطة بأهمية الموضوع للفئة المستهدفة من الجوانب المختلفة.

العنصر الرابع: تحديد النماذج التوضيحية والشارحة لموضوع العرض المقدم للفئة المستهدفة:

يفضل استخدام نماذج معينه لتوضيح مضمون الأفكار والحقائق التى يتم عرضها على الفئة المستخدمة وتحديد ما هى النماذج المناسبة فى هذا المجال.

مثل: لو عرض المشرف على الأخصائيين الاجتماعيين بعض الأفكار الخاصة بموضوعات خاصة معينة خلال المناقشة الجماعية مثل الوقاية من الإدمان. المحافظة على البيئة وغيرها، فيمكن عرض نموذج يتضمن مثل هذه الموضوعات وكيفية القيام بالمناقشة وتنظيمها من مختلف الجوانب ويفضل التدريب والتأكيد على كيفية استخدام النموذج وكيفية عرضه على الفئة المستخدمة.

ونذكر فيما يلي أنواع بعض النماذج التي يمكن استخدامها لعرض بعض الموضوعات كما يلي:

النوع الأول: نموذج مقترح لممارسة الموضوع الذى يتم عرضه.

النوع الثاني: نموذج سبق ممارسته ومعرفة مراحل ممارسته ورد الفعل الناتج من ممارسة هذا النموذج.

النوع الثالث: نمرذج مثالى تم وضعه عن طريق الخبراء الذى يتميزون بالتقنيات والخبرات الدقيقة.

النوع الرابع: نموذج ناتج من البحث والدراسة العلمية أى أنه تم الوصول إليه من خلال إتباع خطوات البحث العلمى الدقيقة.

النوع الخامس: نموذج مؤسسى حيث ترتبط المؤسسات من ممارستها للأعمال والبرامج الخاصة بها مثل نماذج العمل مع الأطفال المعاقين ذهنياً، نماذج علاج المدمنين لبعض أنواع المخدرات بصفة خاصة.

العنصر الخامس: تحديد المجال الزمني والمكاني للعرض والتقديم:

ويفضل ضرورة اختيار الوقت المناسب لعرض الموضوعات والأفكار الخاصة بالقرارات، حيث أنه يفضل العرض فى بداية بعض الاجتماعات أو فى نهايتها أو قد يفضل العرض بعد المشاركة فى برامج معينة وبالتالى لابد من مراعاة قواعد معينة لتحديد المجال الزمانى للعرض.

وكذلك فإن المجال المكانى يمكن أن يحدد حسب طبيعة موضوع العرض فقد يتم العرض فى مكان الممارسة الفعلية حتى يكون هناك علاقة وثيقة بين الأفكار ومكان تنفيذها أو أن العرض قد يكون فى مكان يتناسب مع التركيز لاستقبال ما يتم عرضه وتكوين الموضوع من خلال الأفكار التى تحصل عليها المستفيدة.

العنصر السادس:

الملاحظة المتتابعة أثناء عرض الأفكار والحقائق الخاصة بالموضوع،و يعنى جمع الحقائق أثناء مشاهدتها فى الواقع بعد القيام بعلم معين أو جذب الانتباه بفكرة واضحة، **ومن الضروري مراعاة الجوانب الآتية في الملاحظة:**

١- ملاحظة رد فعل المستفيدين لكل موقف يتم فيه عرض جانب معين من جوانب الموضوع.

٢- ملاحظة التعبير اللفظى وغير اللفظى بعد عرض جانب معين من مكونات الموضوع.

٣- محاولة تفسير ما يتم ملاحظته حتى يمكن الاستفغادة من تلك التعبيرات وما يرتبط بها من أفكار حتى يمكن مراعاة تأثير تلك التعبيرات فى خطوات العرض القادمة.

٤- من الضـروري أن تتم الملاحظة حـول جـوانب مـتـعـددة مـثل رد فـعل المستفيدين، مدى استمرارية تقديم الأفكار أو الخبرات حول موضوع العرض ومن الضروري الاستفادة من تلك الملاحظات في الاستفادة نحو تعديل ما يتم عرضه أو استمرارية استخدام نفس الأسلوب المتبع في العرض.

ثالثاً: المراحل الأساسية لمهارة العرض والتقديم:

فيما يلي أهم المراحل الأساسية في مهارة العرض والتقديم كما يلي:

المرحلة الأولي: تحديد الهدف الأساسي من العرض والتقديم للموضوع الذي يمكن أن يكون شكل من الأشكال الآتية:

١- الإطلاع على الموضوع والقرارات المرتبطة به.

٢- توضيح الأسباب الدافعة للقيام بالعمل أو اتخاذ قرارات معينة.

٣- استقطاب المستفيدين نحو الموافقة لموضوع أو قرار معين.

٤- التركيز على جوانب معينة قد تؤدي إلى مشكلة معينة يتطلب الأمر ضرورة حلها.

٥- جذب الانتباه لإتباع نظام جديد في العمل قد يحقق نتائج أفضل من النظام السابق.

المرحلة الثانية: العرض المتتابع للموضوع الذي يتضمنه القرار:

يفضل في عرض الموضوعات والقرارات عرضها بطريقة متتابعة ولا تعرض بطريقة كلية حتى لا تؤثر تأثيراً سلبياً في المستفيدين، بشرط توضيح أسباب ودوافع كل حقيقة معينة وكيفية الاستعانة بها، ومن الضروري تجميع الأفكار المتتابعة وربطها بالموضوع الأساسي وكذلك بالقرار الذي يمكن اتخاذه ويمكن أن نطرح كل جانب المناقشة حتى عن الانتهاء من هذا الجانب يمكن الانتقال إلى الجوانب آخر الانتهاء من كافة الجانب وبالتالي تضم الصورة الشامله للموضوعات التي يمكن أن تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة.

المرحلة الثالثة: استقبال ردود الأفعال المختلفة:

عند عرض الموضوعات والأفكار المختلفة بشكل متتابع وفى تسلسل منطقى وترتيب واضح ومحدد، من الضرورى استقبال ردود الأفعال المختلفة من كافة المستفيدين أو المشرف المشتركين فى الموقف الذى يتم عرض الموضوعات أو القرارات وكذلك عرض المهام المرتبطة بالقرار، **ويجب التعرف علي الجوانب الآتية حلال ردود الأفعال كما يلي:**

١- رد الفعل الذى يتضح فى الحقائق والأفكار التى تتمثل فى آراء وأفكار المستفيدين المرتبطة بموضوعات القرارات.

٢- رد الفعل فى المشاعر التى يعبر عنها المشتركين فى الموقف سواء كانت مشاعر سلبية أم إيجابية.

٣- رد الفعل فى الاستجابات الموقفية الناتجة نحو كل جانب من جوانب العرض الذى تم تقديمه للفئة المستهدفة.

٤- رد الفعل الواضح فى اتباع النظام المتبع فى عرض الموضوع أو الأفكار وعدم المقاطعات المستمرة أو الانسحاب من مجال العرض والتقديم.

المرحلة الرابعة: تحديد النتائج التي تم الوصول إليها بعد العرض والتقديم:

من الرورى بعد العرض والتقديم تحديد بعض النتائج التى تم الوصول إليها، **والتي يمكن أن تأخذ أحد الأشكال الآتية:**

الشكل الأول: الفهم الجيد لموضوعات العرض والتقديم الذى تمت به واستقبال الفئة المستهدف له.

الشكل الثاني: التفاعل الجيد بين من يقدم العرض الخاص بالموضوعات المحددة وتكوين أفكار وآراء جديدة بناء على تم عرضه.

الشكل الثالث: اقتراح الأعضاء للقيام ببعض الأدوار أو المسئوليات المرتبطة بموضوع العرض وما تم تقديمه.

الشكل الرابع: التساؤلات المنطقية الواضحة والمحددة فيما يتعلق بجوانب الموضوع والأفكار المرتبطة به.

رابعاً: القواعد الأساسية للعرض الناجح:

هناك بعض القواعد الأساسية التى يجب اتباعها حتى تكون ممارسة مهارة العرض والتقديم ناجحة ومنها:

١- أن يقدم العرض الذى تقوم به بدون قراءة أو حفظ، حيث أن تقديمه عن طريقه القراءة يعطى فرصة للملل لمن يستقبل هذا العرض أو يحصل عليه.

٢- يمكن استخدام بعض الأساليب التى قد تساهم فى نجاح العرض **وهي كما يلي:**

الأسلوب الأول: التعريفات ويمكن وضع بعض التعريفات التى تؤدى للمرح فى البداية تم تحديدها بدقة.

الأسلوب الثاني: استخدام الجمل المباشرة وهى جمل تعبر عن نفسك وتكون جمل مفيدة وواضحة.

الأسلوب الثالث: استخدام التشبيهايت التى تجعل وجهة النظر واضحة وتجعل المستفيدين يتذكرون تلك التشبيهات.

الأسلوب الرابع: الإحصاءات الممكنة والمتوفرة لدينا لأنها تجعل العرض أكثر جذباً للمستفيدين ويسهل فهم مضمون العرض وما يتضمنه من حقائق وقرارات.

الأسلوب الخامس: الرسوم والبيانات المختلفة التى توضح ما يتم عرضه وتقديمه ويشترط أن تكون واقعية وواضحة.

الأسلوب السادس: الأولويات والأهمية وهى من الأساليب التى تدعم ما يتم عرضه مع التركيز عليه وهذا يجعل الفئة المستهدفة تتابع ما يتم عرضه.

٣- المشاركة بين من يقوم بالعرض والتقديم وبين من يستقبل العرض حتى يمكن تبادل وجهات النظر وتكون الثقة الهامة بينهما.

٤- التعامل مع عوامل المقاومة نتيجة ما يتم ع رضه، حيث من الضرورى

التعرف على أى عوامل المقاومة، التي يمكن أن تتضح في الجوانب الآتية:

(أ) الجاذبية إلى جانب معين دون غيره.

(ب) التحدى فى طرح الأسئلة والتعليمات.

(جـ) الصعوبات فى الحصول على الاستجابات.

(د) عدم معرفة كيفية المشاركة.

(جـ) عدم المبادرة، مثل طلب متطوع ليتوجه للمنصة ولا يتحرك أحد من الحاضرين.

وللتغلب علي المقاومة أثناء العرض يمكن لمن يقوم بالعرض والتقديم اتباع ما يلي:

أ – القيام بالأفعال المختلفة خلال المواقف السابقة المختلفة مثل رواية قصة قصيرة أو ذكر مقولة لها مدلول معين.

ب– محاولة عدم الانفعال لما صدر من المستفيدين خاصة الانفعال السلبى.

جـ– إتاحة الفرص المناسبة للمشاركة والإجابة على الأسئلة ولتقديم الاستجابات الممكنة.

٥– إتاحه الفرصه للمستفيدين ليعبروا عن انطباعهم بطريقة لفظية وغير لفظية كالابتسامه، والسرور أثناء الاستماع لما يقدمه السئول عن العرض التقديم، ويمكن ملاحظة ملاحظة الأسلوب الذى يتبع فى طرح الأسئلة وكذلك عند تقديم التعليقات مما يوضح مدى التأثير الواضح الذى تحقق نتيجة العرض والتقديم.

٦– عرض ما تم الحصول عليه من معلومات وقرارات بشكل منظم بعد العرض والتقديم والتأكيد عن أهمية ما توصل إليه الأفراد الذين حصلوا على الحقائق والأفكار المختلفة. حيث أن التذكر بالشكل الكامل والمنظم والذى يرتبط بالانفعال الواضح يعد مؤشر لما تحقق من فوائد نتيجة العرض التقديم.

خامساً: الصعوبات التي تواجه العرض والتقديم:

أهم الصعوبات التي تواجه العرض والتقديم:

١- صعوبات خاصة بشخصية المسئول:

أ - عدم الاهتمام بتحديد الموضوع بطريقة مشوقة نظراً لشخصية المسئول الذى يتحدث سريعاً، بطيئاً، أسلوب العرض.

ب- عدم توفر مواصفات اللباقة والجاذبية لدى المسئول بل أنه ينظر إلى المخدومين أنهم يجب أن يستمعوا فقط.

جـ- عدم توفر العلاقة الطيبة بين المسئول والمخدومين أو المستفيدين كلما أمكن ذلك.

د - أتباع أساليب الصنف والاندفاع والعصبية فى العرض والتقديم وإستخدام الألفاظ الدالة على ذلك عليكم الاستجابة والاستماع، عليكم بتقديم الشكر للمسئولين لأنهم يقدموا لكم أحسن الموضوعات.

٢- صعوبات خاصة بالمستفيدين:

أ - الحاح المستفيدين للإجابة على أسئلة تفصيلية.

ب- عدم الرغبة فى المقدمات والدخول فى الموضوع حرصاً على الوقت الذى يمكن أن يقضوه فى الموضوع.

جـ- عدم جاذبية المضووع لعدم ملائمته للمستفيدين ربما لسوء اختيارهم للحضو فى هذا المجال.

د - الخبرات السابقة لدى المستفيدين تجعلهم يشعرون بعدم أهمية ما يعرضه المسئول.

٣- صعوبات ترجع إلي الموضوع ذاته:

أ - حداثة الموضوع وعدم الدراية الكافية لكل مكون ولذلك قد يصعب عرضه بطريقة مشوقة أو عرض مقدمة كافية.

سادساً: موشرات العرض الناجح للموضوعات والقرارات:

هناك مؤشرات تظهر من جانب من يقدم لهم عرض الموضوع وتقديمه ومنها:

١- تكوين الانطباعات الأولية للعرض والتقديم حيث أن الانطباعات الأولى قد تستغرق دقائق منذ بداية العرض وتعد الانطباعات الأولى من المقومات الهامة لنجاح العرض لأنه يصعب تغييرها بصورة كلية فيما بعد.

٢- المناخ الاجتماعى الذى يعتمد على الود والحدود المناسبة للعرض والتقديم.

ويسعى البعض إلى اتاحة الفرصة لتكوين المناخ الاجتماعى المناسب من خلال إستخدام الفكاهة كوسيلة من وسائل جذب انتباه الحاضرين لاستشارة انتباه كل من يحضر عملية العرض والتقديم.

٣- طرح الأسئلة والتعليقات يتبادل من يقوم بالعرض ومن يستقبل العرض استخدام الأسئلة كمؤشر لمدى نجاح العرض والتقديم أو عدم نجاحه وقيام من يقوم بالعرض بطرح الأسئلة المعينة فى بداية العرض يمثل بداية للتفاعل وليس مجرد وبالتالى من الضرورى أن تكون الأسئلة جاذبة ومشوقة لمتابعة عرض الموضوع.

مثال: ماذا يتوقع المستفيدين أو المشرف عليهم أن يحصلوا عليه من العرض والتقديم للموضوع أو للقرار ويفضل استخدام الأسئلة على ألا تكون إجابة السؤال الذى تقوم بطرحة إجابة نسبية يمكن أن تختلف من فرد وأخر.

مثال: ماذا نتوقع من اكتساب المهارات العمل مع القيادات المحلية والأسئلة التى تعد مؤشر لنجاح العرض والتقديم يجب أن تتميز بما يلى:

أ - سؤال يعبر عن تأكيد ما توصل إليه الأفراد من حقائق ومعلومات خاصة بمضوع العرض.

ب- سؤال يؤكد أهمية موضوع القرار أو الموضوع الذى يتم طرحه.

جـ- سؤال يعبر عن مدى أهمية استمرار عرض الموضوع بالأسلوب المتبع لفاعلية الأسلوب المتبع الآن.

٤- الرغبة فى تحديد إجراءات بتنفيذ ما تم عرضه وتقديمه أى الانتقال من العرض إلى الإجراءات بطريقة عملية، ويؤكد ذلك أن الأفراد قد أدركوا أهمية ما تم عرضه وتقديمه وتحقيق توقعات توضح إمكانية الاستفادة بما تم عرضه وبالتالى يمكن تحديد الجوانب الإجرائية بشكل منظم وبترتيب واضح ومحدد مما يؤكد أن هناك استفادة مباشرة لما تم عرضه.

٥- تقديم الخبرات والتعليقات المرتبطة بموضوع العرض وما يتم تقديمه.

يقوم بعض المستفيدين كرد فعل لما تم عرضه بتقديم خبراتهم المرتبطة بموضوع العرض وما تم تقديمه رغبة منهم فى الاستفادة من تلك الخبرات وتأكيد أهمية ما توصلنا رليه، كما أن التعليقات المختلفة التى تعبر عنها الأعضاء أو المستفيدين تشكل موشر واضح لما توصلنا إليه من حقائق واضحة ومحدده خاصة بموضوع أو قرار معين.

٦- الاحترام والتقدير لما يتم عرضه وتقديمه.

من الواضح أن الاحترام لم يتم الاستماع عليه أثناء العرض والتقديم وكذلك فإن كلمات التقديثر التى يستخدمها من يشتركون فى حضور اجتماعات العرض سواء كانت فى موقف محدد أو مواقف متعددة فإنها تعبر بشكل واضح عن رد الفعل الإيجابى لما تم عرضه ومن أشكال الاحترام والتقدير ما يلي:

١- القبول الواضح لما تم عرضه وتقديمه.

٢- الإنصات الواعى لما يتم عرضه وتقديمه.

٣- المشاركة فى الحوار والمناقشة لجوانب العرض المختلفة.

٤- التأكيد عن أهمية ما تم عرضه وتقديمه.

٥- تشجيع الآخرين على المشاركة فى تقديم آرائهم لما تم تقديمه وعرضه.

ثالثاً: خطوات العرض والتقدم:

١- يفضل أن يبدأ المسئول بتقديم نفسه ببساطة شديدة فهو يذكر الأسم وليس أسم الشهرة ووظيفته وعلاقته بالمجال (مسئول، مدرب، ....)، بعض الخبرات البسيطة التى يتميز بها.

٢- يعرض المسئول عنوان الموضوع بالتحديد والدقة الواضحة وعلاقة العنوان بباقى الموضوعات التى تهتم بها المؤسسة.

مثال: ما الأساليب التربوية الجديدة فى تربية أبناء المرحلة الابتدائية؟

٣- يبدأ العرض بسؤال أو موقف قصير أو واقعة حدثت فى المجتمع مثل (السحابة السوداء)، (أدمان طفل ٩ سنوات) أم لديها أثنتا عشر من الأبناء.

٤- تحديد وتعريف المستفيدين بأن ما نطرحه سوف نجد الاجابة عليه فى نهاية الموضوع أو البرنامج أو الخدمة.

٥- العرض يركز على المشاعر والاحاسيس بصفة خاصة (موضوع له أهمية فى حياة الشخصية)، (موضوع يهمنا وآسرنا ومجتمعنا)، (موضوع يزيد الدخل)، (موضوع جعلنا مرغبوبين ثقافياً وعلمياً ونعرف نحاور الآخرين ونتكلم فى أى مجال).

٦- المقدمة تبدأ بعرض العنوان وما هى المكونات والمحتويات بصفة عامة دون تفصيل مثل سوف نتكلم عن تنظيم الاسرة ووسائلها الهامة التى تناسب كل أم، وكيف نختار الوسيلة؟ وكيف نقنع الزوج؟

حتي نصل إلي تحقيق أهداف تنظيم الأسرة؟

٧- المقدمة تعرض الترتيب المنطقى للنقاط التى سوف تتحدث فيها بالفصيل بصفة عامة وقد يتطلب الأمر اضافة نقاط جديدة طبقاً لرغبات المخدومين والمستفيدين.

٨- يفضل أن المقدمة مع العرض لا تزيد عن ١٠ دقائق حتى لا يشعر

المخدومين بالاحباط وبداية الملل لأن التشويق يعقبه التعرف مباشرة والدخول النفسى والعقلى فى الموضوع.

٩- العرض والمقدمة يمكن الاجابة فيها على بعض الاسئلة البسيطة السريعة مثل هل ستكرر هذا الموضوع، هل من الضرورى أن نسجل النقاط كلها، ولكن يؤجل الإجابة على الاسئلة الأخرى خلال الشرح.

١٠- التأكيد أن المسئول لدية خبرات ومعلومات وقد عمل فى بعض المجالات المرتبطة بهذا المجال إذا كان ذلك حقيقياً؟ أو أنه حصل على دورات تدريبية تتعلق بذلك.

سابعاً: تدريبات علي مهارة العرض والتقديم:

التدريب الأول

ضع علامة (√) أو (×) أمام العبارات التالية:

١- لابد أن يسبق تقديم الموضوع عرضه ( )

٢- العرض والتقديم يكون فى بداية كل عمل وليس بعد الانتهاء منه ( )

٣- يفضل عدم استخدام نماذج فى مهارة العرض والتقديم ( )

٤- يجب المشاركة بين من يقوم بالعرض والتقديم وبين من يستقبل العرض ( )

٥- يفضل إتاحة الفرصة للمستفيدين من العرض والتقديم ليعبروا عن إطباعاتهم ( )

التدريب الثاني

أكمل العبارات التالية:

١- تتضمن مهارة العرض والتقديم العناصر التالية:

أ - ....

ب- ....

جـ- ....

د - ....

هـ- ....

و - ....

٢- تمر مهارة العرض والتقديم بالمراحل التالية:

أ - ....

ب- ....

جـ- ....

د - ....

٣- من صعوبات ممارسة مهارة العرض والتقديم:

أ - ....

ب- ....

جـ- ....

د - ....

٤- من مؤشرات نجاح مهارة العرض والتقديم:

أ - ....

ب- ....

جـ- ....

د - ....

التدريب الثالث

جدول الممارسات في العرض والتقديم

الموافقة (√) عدم الموافقة (×)

م	الممارسة السلبية	تقييم الممارسة		الممارسة السلبية	تقييم الممارسة	
		الموافقة	عدم الموافقة		الموافقة	عدم الموافقة
١	قام الممارس بتهيئة أعضاء جماعة المناقشة بالتعرف على الموضوع الأساسي.			يرفض الممارس ان يتحدث أي عضو أثناء حديثة شخصياً؟!		
٢	عرض القائم بعرض خطة العمل على مجلس إدارة مركز الشباب بعرض النتائج المتوقعة.			أوضح المشرف العام للمؤسسة أن كل اخصائى يجب ان ينتبه أولاً لما يقال وليسمح من الضرورى ان يسأل أى سؤاله؟		
٣	عرض الممارس التعرف على وجهات نظر أعضاء الجماعة فى مشروع خدمة البيئة.			طلب الاخصائى من أعضاء جماعة الاسر الطلابية عدم مناقشة الأمور الماضية فى الاجتماع السابق.		
٤	أوضح بعض الأعضاء أنهم يرغبون فى معرفة ادوارهم أولا قبل أن يتحدث الاخصائى ووافق على ذلك!!.			عرض المسئول عن مؤسسة السعادة التعرف على وجهه نظر كبار السن أولاً؟		
٥	طلب المسئول عن اجتماع لجنة المهرجان القومى بان يعرض كل عضو مقترحاته أولاً.			عرض الاخصائى ملاحظاته قبل التحدث عن الموضوع فيما يتعلق بالمواقف السابقة.		
٦	أوضح المشرف العام للمؤسسة للإخصائيين كيفية التعامل مع بعضهم وفقه فى عملية الاشراف.			رفض الممارس ان يعطى الفرصة لأى عضو التحدث فى مواقف شخصية للأعضاء.		

(١) ضع علامة (√) لتعبر عن وجهة نظرك أو علامة (×).

(٢) ما هى العبارات التى يمكن تغييرها من الإيجابية للسلبية والعكس؟

المهــارة في تنظيم وإدارة الاجتماعات

أولاً: تعريف الاجتماع.

ثانياً: أهداف عقد الاجتماعات.

ثالثاً: أساسيات تنظيم وتنفيذ الاجتماعات.

رابعاً: مؤشرات الاجتماع الناجح.

خامساً: الصعوبات التي تواجه الاجتماعات التي يعقدها الأخصائي.

سادساً: دور الأخصائي الاجتماعي في تنظيم الاجتماعات.

سابعاً: تدريبات حول مهارة إدارة الاجتماع.

الفصل الخامس

المهارة في تنظيم وإدارة الاجتماعات

أولاً: تعريف الاجتماع:

الاجتماعات وسيلة أساسية فى جميع طرق الخدمة الاجتماعية (خدمة الفرد - خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع).

ولقد تعددت تعاريف الاجتماع ومنها:

التعريف الأول:

عبارة عن مشاركة عدد من الأفراد كعملاء يحتاجون لتوجهه ومساعدة الأخصائيين أو الرؤساء فى جماعة من الجماعات أو من يشتركون فى ممارسة تنظيم المجتمع كقادة أو مستفيدين.

التعريف الثاني:

هو لقاء يضم مجموعة كبيرة من المواطنين لمناقشة بعض القضايا التى تهمهم أو تهم المجتمع الذى يعيشون فى إطاره.

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نعرف الاجتماع بأنه:

- مشاركة عدد من الأفراد كعملاء فى إطار مهنه الخدمة الاجتماعية.
- يحتاج هؤلاء الأعضاء مساعدة الأخصائيورن أو الرؤساء فى مناقشة قضاياتهم أو تهم المجتمع.
- يتحدد هذا الاجتماع بوقت ومكان محدد وجدول أعمال يتم مناقشته.

ثانياً: أهداف عقد الاجتماعات:

يمكن تحديد أهداف عقد الاجتماعات فيما يلي:

الهدف الأول:

مناقشة الأمور والموضوعات التى تتعلق بعملية المساعدة التى يسعى الأخصائى لتحقيقها للمشتركين فى الاجتماع.

الهدف الثاني:

الوصول إلى قرارات واجبة التنفيذ فى شأن الموضوع أو الشكل أو الموقف الذى يتدخل فيه الأخصائى الاجتماعى.

الهدف الثالث:

تعقد الاجتماعات للتنسيق بين الأدوار أو الجهود التى تشترك بها الهيئات والمؤسسات والجمعيات المكونة فى المجتمع.

الهدف الرابع:

الاجتماعات تساهم فى تحديد وتوضيح الموضوع أو المشكلة التى تواجه العملاء أو الجماعات أو المجتمعات.

الهدف الخامس:

تؤكد الاجتماعات اهتمام الأخصائى الاجتماعى وقدراته فى إتاحة الفرصة للمرتبطين بالمشكلة أن يتفاعلوا معاً من أجل الوصول إلى قرارات ناجحة فى هذا المجال.

ثالثاً: أساسيات تنظيم وتنفيذ الاجتماعات (مراحل الاجتماع):

لكى يحقق الاجتماع الأهداف التى عقد من أجلها فإن هناك مجموعة من الأساسيات أو **الخطوات والعمليات لتنظيم وتنفيذ الاجتماعات وهي:**

الخطوة الأولي: تحديد الهدف وتوضيحه للمشتركين فى الاجتماع مع بيان أهميته حتى يتم تشجيع المشتركين على الحضور فى الموعد الذى يحدد للاجتماع.

الخطوة الثانية: إعداد جدول أعمال للاجتماع ـأجندة الاجتماع) وإرفاق مذكرات تفسيرية عن بعض الموضوعات التى يصعب فهمها أو متابعتها خاصة فى مجالات تنظيم المجتمع مثل اجتماع المجلس المحلى، مجلس المحافظة، مجلس إدارة الجمعية الأهلية.

الخطوة الثالثة: تحديد بداية الاجتماع ونهايته والالتزام بالمواعيد المحددة لأن ذلك يساعد على تنظيم أعمال وارتباطات المشتركين فى الاجتماع.

الخطوة الرابعة: ضرورة إرسال جدول الأعمال والمرفقات الخاصة به قبل موعد الاجتماع بوقت مناسب (أسبوعان تقريباً) كى يستطيع كل مشترك تنظيم وقته وعمله بما يتناسب مع هذا الاجتماع مع الاهتمام بمظهر الدعوة من حيث الشكل والتنسيق حيث تسهم هذه العوامل فى تهيئة العضو لحضور الاجتمناع.

الخطوة الخامس: تحديد الأدوار التى سيقوم بها بعض المشتركين مثل: عرض التقارير، عرض مشروعات، شرح بعض القوانين ويمكن فى هذا المجال الاستعانة ببعض الخبراء الذين يساهمون فى تحقيق ذلك.

الخطوة السادسة: تراعى الأخصائى فى اجتماعات الأسر المرتبطة بمشكلات خاصة ببعض العملاء أو مشكلات أسرية مثل الخلاقات بين الزوجين ضرورة التمهيد مع كل فرد على حدة ثم الاجتماع المشترك بين الزوجين ثم بين أفراد الأسرة إذا تتطلب الأمر ذلك.

الخطوة السابعة: اختيار المكان المناسب للاجتماع من حيث الوصول إليه بتوفير اللوحات الإرشادية، توفير عدد المقاعد المطلوبة البعد عن

الضوضاء، عدم وجود ما يؤدى إلى التشويش على إجراء المناقشات.

الخطوة الثامنة: إذا تم تكليف أحد الأفراد بإدارة الاجتماع مثل قائد الجماعة أو أحد القادة الشعبيين يجب التأكد من قدراته فى إدارة الاجتماع وخبراته الواضحة لذلك بالإضافة إلى مساندته أثناء الاجتماع بالأسلوب المناسب.

الخطوة التاسعة: يتم عقد الاجتماع فى الموعد المحدد لمناقشة جدول الأعمال وحتى يتم ذلك بنجاح يجب أن يتوفر لدى رئيس الاجتماع الهارة فى إدارة المناقشات وطرح الموضوعات والالتزام بالوقت المحدد للاجتماع ومراعاة أن ينتقل تدريجياً من موضوع لآخر إلى جانب توفر مهارات الحديث والتلخيص واتخاذ القرار. كما يجب مراعاة تناسب الموضوعات التى يتم مناقضشتها مع وقت الاجتماع وأن تتاح الفرصة لتفاعل المشاركين حتى يحقق الاجتماع أهدافه.

الخطوة العاشرة: تسجيل الأسماء ووقائع الاجتماع فى سجل ينظم لذلك. وبعد انتهاء الاجتماع يقوم الأخصائى بحصر الغائبين ويرسل لهم ما تم فى الاجتماع حتى يمكن متابعتهم للاجتماعات القادمة.

الخطوة الحادية عشر: إنهاء الاجتماع فى الموعد المحدد له وأن يترك فى نفوس المشاركين أثراً يؤدى إلى التفاعل المطلوب ويمكن لرئيس الاجتماع أن يستطلع رأى المشاركين حول هذا الاجتماع ومدى المشاركة فيه. وبعد الانتهاء من الاجتماع يقوم الأخصائى الاجتماعى بتقويم ما تم فى الاجتماع من خلال الاستعانة ببعض المشتركين أو تحديد بعض التساؤلات ومحاولة الإجابة عنها.

ويمكن أن نعرض بعض التساؤلات الهامة في هذا المجال وهي كالآتي:

١- ما مدى الاهتمام بخطوات الإعداد والتنظيم للاجتماع؟

٢- ما مدى مشاركة الأعضاء المشتركين وتفاعلهم فى وقائع الاجتماع المختلفة؟

٣- ما الأدوار التى قام بها المشتركين خلال الاجتماع (مستمع - مدافع - عدوانى - مؤيد - قيادى .... الخ).

٤- ما الأساليب التى تم اتباعها فى تنفيذ وقائع الاجتماع (الوصف الذهنى - السؤال والجواب - العرض ثم المناقشة).

٥- ما مدى الالتزام بنظام المناقشة وآداب السلوك خلال إدارة الاجتماع؟

٦- هل تم تحقيق الهدف من الاجتماع؟ وإلى أى مدى تحقق ذلك؟

رابعاً: مؤشرات الاجتماع الناجح:

هناك عدة مؤشرات كلما توفرت كلما دل ذلك على نجاح الاجتماعات فى تحقيق أهدافها وأهم تلك المؤشرات:

المؤشر الأول: الإلتزام بنظام الاجتماع واحترام قائد الاجتماع بصورة واضحة.

المؤشر الثاني: المشاركة بالرأى المؤثر لتعليق، التجارب... الخ) ويتم ذلك خلال المواقف المختلفة.

المؤشر الثالث: احترام الرأى الآخر حتى وإ اختلف مع الآخرين أو كان معبراً ضد رغبتهم والأفكار التى عرضت عليهم.

المؤشر الرابع: عدم التحيز للأفكار النابعة من مصادر رفيعة المستوى دون دراستها، كذلك عدم التحيز للأفراد الذى يعرضون أفكارهم نتيجة علاقات خاصة بينهم وبين بعض الأفراد.

المؤشر الخامس: احترام ما يعرضه القائد من تلخيص لأفكار الحاضرين والتزامه بالأدوار التى يؤديها والنظام الذى يتبع فى إدارة الاجتماعات.

المؤشر السادس: رغبة المشتركين للوصول إلى قرارات إيجابية عملية بعد الانتهاء من المناقشات على أن تكون واضحة للجميع ومبنية على ما تم عرضه من أفكار وآراء مختلفة.

المؤشر السابع: الاهتمام بأن يبدأ الاجتماع فى الميعاد المحدد وأن ينتهى فى الوقت المخصص له مع مراعاة التسلسل المنطقى فى عرض الموضوعات.

المؤشر الثامن: اتباع الأسلوب الديمقراطى من جانب جميع المشتركين ولمختلف الآراء ومحاولة الوصول إلى رأى جماعى مشترك بعض المناقشات والحوار.

خامساً: الصعوبات التي تواجه الاجتماعات التي يعقدها الأخصائي:

يمكن أن نعرض بعض الصعوبات التي قد تواجه عقد الاجتماعات علي النحو التالي:

النمط الأول: صعوبات راجعة للأخصائي الاجتماعي: تتمثل في:

* الذاتية والرغبة فى إظهار خبرات وقدرات الأخصائى والبعد عن الموضوعية فى إدارة الإجتماع.
* عدم الدراية الكافية بالموضوع مما يؤثر فى تحقيق أهداف الاجتماع.
* سوء العلاقة بين الأخصائى والمشتركين فى الاجتماع.
* عدم متابعة ما تم قبل عقد الاجتماع، ويصعب بالتالى استكمال موضوع الاجتماع.
* استخدام أساليب غير مناسبة فى إدارة الاجتماعات راجعة لجوانب معينة فى شخصه.
* محاولة تحقيق شكلية عقد الاجتماع دون الاهتمام بمشاركة الأعضاء.

النمط الثاني: صعوبات راجعة للمشتركين: تتمثل في:

* عدم دراسة المشتركين بالموضوع بصورة واضحة.
* الصراعات الواضحة بين المشتركين لتحقيق مصالح شخصية.

* انقسام المشتركين إلى جماعات فرعية وتحاول كل جماعة فرعية السيطرة على بقية المشتركين والتأثير على الآخرين.
* عدم رغبة المشتركين فى إدارة الأخصائى الاجتماعى للاجتماع.
* عدم انتظام المشتركين فى حضور الاجتماعات التى تعقد لدراسة وعلاج المشكلة ووضع حلول للموضوع.
* اختلاف المستويات الثقافية والاجتماعية والعلمية للمشتركين.

النمط الثالث: صعوبات راجعة للإجراءات الخاصة بالاجتماع (قبل وأثناء وبعد الاجتماع) تتمثل في:

- عدم ملاءمة المكان المخصص للاجتماع وعقد الاجتماع فى مكان يتسم بالضوضاء أو التشويش الواضح.
- عدم ملاءمة الوقت المناسب للاجتماع سواء من حيث بدء الاجتماع أو تخصيص الوقت الكافى لعقد تلكم الاجتماعات.
- عدم إرسال جدول الأعمال للمشاركين مثل عقد الاجتماع بوقت كافى لدراسته والاستعداد لما جاء فيه.
- إلغاء بعض الاجتماعات فجأة دون إبداء أسباب إلغائها.
- إضافة بعض البنود لجدول الأعمال دون رغبة المشتركين أو عدم علمهم بذلك.
- عدم توفير من يقومون بالتسجيل أثناء الاجتماعات.
- عدم إرسال ملخص لما يدور فى الاجتماع للمشاركين فى الاجتماع بعد عقد الاجتماع لمتابعة ما يدور.
- عدم مشاركة المشتركين فى متابعة ما اتخذ من قرارات.
- عدم الإعلان عن الاجتماع فى مكان واضح لجميع الأعضاء أو المشتركين حتى يكون هناك إعلان واضح حول تلك الاجتماعات.
- عدم الاهتمام بالتقويم الشامل لما يدور فى كل اجتماع للاستفادة من الجوانب الإيجابية ومواجهة السلبيات الواضحة.

سادساً: دور الأخصائي الاجتماعي في تنظيم الاجتماعات:

قد يشغل الأخصائى الاجتماعى فى عمله رئاسة أحد الاجتماعات أو يكون مسئولاً عن تنظيم تلك الاجتماعات **وفي هذه الحالة يتحدد دوره في:**

- إرسال دعوة الاجتماع وجدول الأعمال قبل الاجتماع بموعد مناسب حتى يتسنى للأعضاء الاستعداد لمناقشة جدول الأعمال.
- التأكد من أن مكان الاجتماع ملائم لعدد الحاضرين مع بدء الاجتماع فى موعده واستقبال المدعوين فى الموعد المحدد للاجتماع.
- يقوم بتشجيع مشاركة جميع الأعضاء فى مناقشة ما يدور فى الاجتماع ويقوم بعرض جميع وجهات النظر ومعالجة النزاعات والصراعات فى الآراء بمهارة للتوصل لرأى بخصوص الموضوعات المختارة.
- أن يتخذ إطاراً زمنياً لكل بند فى جدول الأعمال يتناسب مع أهمية إعطاء فرصة كافية للتفاعل بين المشاركين فى الاجتماع.
- الاستفادة من الإجراءات المتعارف عليها فى الاجتماعات عند الحاجة للمحافظة على النظام فى الاجتماع والقيام بصفة دورية بتلخيص ما يتقرر فى الاجتماع كل فترة وما يتوصل إليه المشاركون من آراء.
- الاهتمام بتسجيل محضر الاجتماع مع تحرى الدقة والاختصار ويجوز أن يلحق بالمحضر الوثائق والمستندات كملاحق مع الاهتمام بتسجيل القرارات التى اتخذت فى الموضوعات التى تم مناقشتها.
- إرسال محضر الاجتماع والقرارات التى تم التوصل إليها للمشاركين حتى يتم إعلامهم بالقرارات التى اتخذت والمسئولين عن تنفيذ تلك القرارات أو متابعتها.

سابعاً: تدريبات حول إدارة وتنظيم الاجتماعات:

التدريب الأول

(مؤشرات النجاح في عقد وتنفيذ مهارة إدارة الاجتماعات)

التدريب:

ما هى المؤشرات التى يمكن أن تحدد وتوضح نجاح الأخصائى فى عقد وتنفيذ الاجتماع بما يؤكد مهارته فى هذا المجال.

مناقشة التدريب:

لابد من توافر عدة مؤشرات لنجاح الأخصائى الاجتماعى فى عقد وتنفيذ الاجتماع وهى:

المؤشر الأول:

....

....

....

المؤشر الثاني:

....

....

....

المؤشر الثالث:

....

....

....

المؤشر الرابع

....

....

....

المؤشر الخامس:

....

....

....

التدريب الثاني

(حالة تدريبية)

التدريب:

قام الأخصائي الاجتماعي بعقد اجتماع مع القادة الشعبيين في مدينة «الزهور» وأرسل الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في المجلس المحلي جدول الأعمال مسبقاً قبل عقد الاجتماع بخمسة عشر يوماً ولم يرفق معه أي مذكرات على الرغم من أن جدول الأعمال يتضمن المشاركة في مشروعات تشغيل الشباب، وإقامة مشروع لمحو الأمية.

وعند بداية الاجتماع في الموعد المحدد عرض سكرتير الاجتماع ما تم مسبقاً واعترض بعض الأعضاء على ما جاء ف بالتقرير واستغرق شرح تلك الاعتراضات وعدم الموافقة عليها ما يقرب من نصف الوقت المخصص للاجتماع وعندما بدأ الأعضاأ يناقشون جدول الأعمال ذكر الأخصائي أن معظم الموضوعات التالية لها قرارات سوف توافقون عليها لأنها قد تم دراستها وعرضها على بعض الخبراء.

وعندما انتهى الوقت المحدد للاجتماع طلب الأخصائي زيادة الوقت المخصص ساعة أخرى فرفض القادة أعضاء الاجتماع وطلبوا إنهاء الاجتماع وبدأ الأعضاء الانسحاب فرداً فرداً.

اقرأ الحالة السابقة ثم وضح الجوانب التي تثبت مهارة الأخصائي والجوانب التي توضح عدم خبرة الأخصائي في هذا المجال.

مناقشة التدريب:

أولاً: التصرفات الإيجابية للأخصائي الاجتماعي:

- **التصرف الإيجابي الأول:**

....

....

- **التصرف الإيجابي الثاني:**

....

....

- **التصرف الإيجابي الثالث:**

....

....

ثانياً: التصرفات السلبية للأخصائي الاجتماعي:

- **التصرف السلبي الأول:**

....

....

- **التصرف السلبي الثاني:**

....

....

- **التصرف السلبي الثالث:**

....

....

التدريب الثالث

(في إدارة وتنظيم الاجتماعات)

ناقش العبارات الآتية موضحاً رأيك العلمي والمهني:

العبارة الأولي: أهم ما يجب مراعاته في إدارة الاجتماع هو وجود جدول الأعمال المنظم:

....

....

....

العبارة الثانية: يمكن لأي عضو في مجال العمل والتطوع القيام بإدارة الاجتماع:

....

....

....

العبارة الثالثة: الدليل الأساسي علي نجاح الاجتماعات هو النظام المتبع منذ بداية الاجتماع حتي نهايته:

....

....

....

العبارة الرابعة: أهم مهارات قائد الاجتماع الناجح هو الإلمام بموضوعات الاجتماع ودراستها من كافة الجوانب:

....

....

....

الباب الثالث
مهارات أساسية في الخدمة الاجتماعية

الفصل الأول: المهارة في إعداد وتنفيذ المقابلة.

الفصل الثاني: المهارة في إعداد المناقشة وتنفيذها.

الفصل الثالث: المهارة في التسجيل.

الفصل الرابع: مهارة العمل الفريقي.

الفصل الخامس: مهارة الاتصال.

الفصل الأول

المهارة في إعداد وتنفيذ المقابلة

أولاً: تعريف المقابلة.

ثانياً: العناصر الأساسية للمقابلة في الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: الأساليب المهنية في إدارة وتنفيذ المقابلة كمؤشرات للمهارة التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي.

رابعاً: تدريبات عملية حول مهارة المقابلة.

الفصل الأول

المهارة في إعداد وتنفيذ المقابلة

أولاً: تعريف المقابلة:

تعددت تعاريف المقابلة ومنها:

التعريف الأول: هى اجتماع شخصية أو أكثر وجهاً لوجه للمداولة فى موضوع يهمهم.

التعريف الثاني: هى لقاء مهنى لفهم شخصية العملاء والموقف الإشكالى تمهيداً لتحقيق عملية المساعدة بالتخلص من المشكلة وتحسين أداء الوظيفة الاجتماعية.

التعريف الثالث: هى لقاء مهنى هادف بين الأخصائى الاجتماعى والعملاء لمناقشة موضوعات تتعلق بمشكلاتهم أو تشخيصها والذى على أساسه توضع خطة العلاج.

وتعد المقابلة فى الخدمة الاجتماعية من الأدوات الأساسية فى جميع الطرق المهنية (خدمة الفرد – خدمة الجماعة – تنظيم المجتمع) إلا أنها يمكن أن تأخذ أشكالاً مختلفة فى كل طريقة من الطرق المهنية.

فالمقابلة فى خدمة الفرد ركيزة أساسية فى كافة عملياتها ومراحلها.

والمقابلة فى خدمة الجماعة تأخذ أشكال الاجتماعات الدورية وغالباً تكون مقابلات جماعية.

أما المقابلات فى تنظيم المجتمع فهى تأخذ شكل الاجتماعات والمؤتمرات، وتقابل فردين أو أكثر خاصة ما يقوم به المنظم الاجتماعى مع المستهدفين من ممارسة تنظيم المجتمع مثل سكان المناطق الجديدة، أو عندما يقابل القادة الشعبيين، وكذلك عندما يقابل المسئولين بالأجهزة التنفيذية والشعبية على اختلاف أنواعها.

ثانياً: العناصر الأساسية للمقابلة في الخدمة الاجتماعية:

تتحدد العناصر الأساسية للمقابلة في الخدمة الاجتماعية في العناصر التالية:

١- الأهداف المحددة والواضحة.

٢- المواجهة المباشرة (التفاعل).

٣- طرفى المقابلة.

٤- تحديد زمان ومكان المقابلة.

٥- العلاقة المهنية ركيزة المقابلة.

٦- اتخاذ القرارات والاتفاق على خطة عمل.

٧- المساعدة والبناء خلال المقابلة.

وفيما يلي عرضاً لتلك العناصر.

العنصر الأول: الأهداف المحددة والواضحة:

المقابلة فى الخدمة الاجتماعية لها أهداف محددة يدركها الاخصائى الاجتماعى والعميل سواء كان (فرد - جماعة - مجتمع) وبالتالى سوف تختلف تلك الأهداف من طريقة إلى طريقة أخرى.

ولا يمكن أن تعقد مقابلة إلا إذا أدرك الأخصائى أهمية تلك الأهداف وكيفية تحقيقها لأنها سوف تصبح المؤشر الواضح لمهارته فى إدارة المقابلة والوصول إلى أهدافها الحقيقية.

العنصر الثاني: المواجهة المباشرة (التفاعل):

لا تتم المقابلة دون مواجهة بين الأطراف المعنية بها (وجهاً لوجه). والمواجهة وحدها لا تكفى لتكون عنصراً من عناصر المقابلة ولكن يجب أن تتميز بالتفاعل، التجارب المشترك، الثقة المتبادلة، الاحترام، والمشاعر الودية المتميزة بالصدق والأمانة.

ويرتبط موضوع التفاعل خلال المقابلة من حيث قوته واتجاهاته المختلفة طبقاً لموضوع المقابلة حيث أن المقابلة الدراسية تختلف عن المقابلة العلاجية، كما أن مقابلات القادة تختلف عن مقابلات أصحاب المصلحة من المواطنين، وكذلك فإن مقابلة أعضاء الجماعة تختلف فى تفاعلها عن مقابلة طالب يعانى من التخلف الدراسى.

العنصر الثالث: طرفي المقابلة:

من الضرورى تحديد طرفى المقابلة حيث أن الأخصائى الاجتماعى يمثل أحد هذين الطرفين فى كل الطرق بصفته الممارس المهنى الذى يمثل المؤسسة وينوب عنها فى كافة العمليات والخطوات سواء مع العملاء أو الجماعات أو المجتمعات وغيرها.

أما الطرف الآخر فى المقابلة فقد يتخذ شكلاً آخر طبقاً لطريقة الممارسة فى طريقة خدمة الفرد قد يكون العميل صاحب المشكلة أو الموضوع، وقد يكون أفراد أسرته أو بعضهم المرتبطين بعملية المساعدة، وفى طريقة خدمة الجماعة قد تكون الجماعة أو بعض الأعضاء طبقاً للموقف الذى سوف تجتمع فيه الجماعة وفى طريقة تنظيم المجتمع قد تتم المقابلة مع القادة السياسيين أو الشعبيين أو بعض المواطنين المهتمين بمجالات الأنشطة التى يزاولها الجهاز.

ولذلك من الضرورى أن يحدد الأخصائى فى إطار مهارته للقيام بالمقابلة من هم أطراف المقابلة بالتحديد واختيارهم بدقة وإخطارهم بكافة المكونات التى تتعلق بالمقابلة كوسيلة أساسية لتحقيق هدف واضح ومحدد يرتبط بطرفى المقابلة ارتباط واضحاً فى إطار وظيفة المؤسسة أو الجهاز الذى يعمل فيه الأخصائى الاجتماعى.

العنصر الرابع: زمان ومكان المقابلة:

تتضح مهارة الأخصائى الاجتماعى فى إعداد وتنفيذ المقابلة ليس فقط فى

الوصول إلى إجراءات أو خطوات معينة بين الطرفين خلال المقابلة ولكن تتضح تلك المهارة أيضاً فى تحديد واختيار الزمان والمكان المناسبين للمقابلة.

ومن أهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها في هذا المجال ما يلي:

أ - ضرورة تحدد الزمان والمكان قبل عقد المقابلة بفترة طويلة حتى يمكن الاستعداد لها وتجهيز المكان المناسب وتخصيص الزمن الذى يحقق الهدف من تلك المقابلة.

ب- معرفة المشتركين فى المقابلة شفوياً وكتابة بموعد المقابلة وموضوعاتها وأهميتها والمتطلبات التى يجب أن تتحدد خلالها مثل تجهيز بعض المستندات أؤ الاطلاع على بعض التقارير أو تقديم بعض المعلومات اللازم لموضوع المقابلة.

جـ- ضرورة ملاءمة الزمان والمكان فى المقابلة وليس من جهة الأخصائى الاجتماعى فقط قد لا يناسب موعد المقابلة بعض العملاء، أو لا يتناسب مكان المقابلة مع أعضاء الجماعة بالمؤسسة حيث أن ملاءمة الزمان والمكان من العوامل التى يمكن أن تساهم فى نجاح المقابلة ومن الضرورى أن تكون ملاءمة الزمان والمكان كافية ومثالاً لذلك الوقت المخصص للمقابلة من الضرورى أن يكون كافياً لمناقشة العميل فى كيفية مواجهة الصعوبات الاقتصادية التى تواجه أسرته، والوقت المخصص لمقابلة بعض القادة الشعبيين يجب أن يكون كافياً لإقناعهم بضرورة المشاركة فى مشروعات تقدمها أجهزة تنظيم المجتمع الخاصة بالمشروعات الصغيرة. أما المكان فمن الضرورى أن تتوفر به أماكن للجلوس ويبعث على الارتياح النفسى ويؤدى إلى المشاركة فى موضوع المقابلة دون توتر أو قلق وبالتالى لابد أن يكون بعيداً عن أى مصادر للتشويش أو الانشغال عن موضوع المقابلة وقد تخصص بعض المؤسسات حجرات خاصة بالمقابلات أو قاعات تعقد فيها تلك المقابلات، أو تحديد مواعيد محددة لعقد المقابلات يتفرغ فيها الأخصائى الاجتماعى لعقد المقابلات والاهتمام بها بطريقة إجرائية وعملية واضحة.

العنصر الخامس: العلاقة المهنية ركيزة المقابلة:

يبدأ الأخصائى الاجتماعى فى تكوين العلاقة المهنية منذ بداية التعامل مع العملاء والمستهدفين من عقد المقابلات مثل أفراد الأسرة، أعضاء الجماعة، القادة، ومندوبى الأجهزة المختلفة ومن الضرورى تكوين تلك العلاقة التى تمثل الرابطة بين الأخصائى الاجتماعى وطرف المقابلة الآخر وعن طريقها يمكن أن تؤثر فى العميل والمرتبطين به ويمكن أن نحقق أهداف كل إجراء من الإجراءات التى يتبعها الأخصائى الاجتماعى فى تلك المقابلات كما يراعى الأخصائى الاجتماعى القيم الأساسية فى الخدمة الاجتماعية التى يمكن تطبيقها فى المقابلات المختلفة من خلال ممارسة الطرق المهنية ومن أهمها:

- احترام كرامة الإنسان والثقة فى قدراته.
- مراعاة الفروق الفردية بين العملاء والمستهدفين.
- تطبيق الديمقراطية وحرية الرأى حيث أن العميل على اختلاف أنواعه صاحب القرار والرأى بعد مساعدته على فهم المشكلة أو الموضوع بعد إدراكه كافة جوانب الموضوع المتعددة.
- قوة العميل وطاقته الإنسانية تكمن فى داخله ويمكن اكتشافها وتدريبها وتنميتها بالأساليب المختلفة سواء كان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً وذلك يتوقف على خبرات الأخصائى الاجتماعى ومهارته فى هذا المجال.

العنصر السادس: اتخاذ القرارات والإتفاق علي خطة عمل:

اتخاذ القرارات من المقومات الأساسية فى الحياة الاجتماعية بل يمكن النظر إلى أن حياة الإنسان عبارة عن مجموعة من القرارات التى يتخذها فى مواقف مختلفة.

فالقرار هو عملية اختيار بين ع دة طرق أو بدائل تؤدى إلى تحقيق شيئ ما أو إلى بلوغ هدف معين وهذا هو الهدف من عقد المقابلات، حيث أن الحاجة إلى اتخاذ القرار ضرورة فى المواقف التالية:

١- عندما يحتاج الإنسان إلى إنجاز وتحقيق أهداف.

٢- عندما تكون هناك صعوبات يجب التغلب عليها.

٣- عندما يواجه الفرد أو الجماعة أو المجتمع مشكلة لابد من إيجاد الحلول المناسبة لها.

وهناك خطوات أساسية يجب أن تطرح في المقابلة للوصول إلي القرار المناسب أو الاتفاق الذي يواجه المشكلات الخاصة بطرفي المقابلة وهي:

الخطوة الأولي: تحديد ما هو الهدف المطلوب.

الخطوة الثانية: تحديد الصعوبات التى تواجه الاختيار بين القرارات المختلفة الممكنة لحل المشكلة أو لمساعدة الطرف الآخر.

الخطوة الثالثة: تحديد ما هى الاختيارات الممكنة لمواجهة الموقف.

الخطوة الرابعة: انتقاء أفضل الاختيارات.

الخطوة الخامسة: البدء بالتنفيذ ومراجعة ومتابعة ما يتم تنفيذه خلال المقابلات التالية.

العنصر السابع: المساعدة والبناء خلال المقابلة:

يحاول الأخصائى الاجتماعى أن يكتشف حقيقة المشكلة والتعرف على جوانب شخصية العميل كفرد أو جماعة أو مجتمع سواء من حيث أسلوب تفكيره، اتجاهاته الأساسية، إدراكه لحقيقة المشكلة، قدراته الكافية التى لم تستخدم ويتطلب ذلك إتاحة الفرصة لمعرفة العميل لذاته حيث يحاول الأخصائى إزالة الصعوبات التى تواجهه فى بيئته عبر أزماته التى تنتابه، تعديل سلوكه نحو الأفضل حتى يصبح فرداً سوياً فى المجتمع الذى يعيش فيه، فرداً متوافقاً مع الظروف المحيطة به.

ولذلك يفضل تسمية بعض مراحل المقابلة مرحلة المساعدة والبناء ولما كانت مرحلة البناء تستغرق أكبر فترة زمنية،ن وتتطلب مجهودات كبيرة وعناية مركزة من الأخصائى الاجتماعى فإن ذلك يتطلب ضرورة توفر مهارات فائقة واضحة

من الأخصائى وعلى الرغم من أن هناك الإطار الواضح للخدمة الاجتماعية وممارستها من حيث المبادئ والمهارات والأسس المهنية والأدوات التى يمكن أن تستخدم فى الممارسة إلا أن اختيار الأخصائى لما يتناسب مع من يتعامل معه فى المقابلة يدل على مهارته وإدراكه لما يجب أن يمارسه فى هذا المجال.

وفيما يلي عرضاً لبعض الممارسات التي تدل على مدى تميز الأخصائي الاجتماعي بالمهارات أو عدم تميزه بها.

١- ممارسات مهنية ناجحة كالآتي:

حوار الأخصائى مع الطرف الآخر (العميل).

- كيف حالك اليوم؟.. أرجو أن تكون على ما يرام.
- «كيف تسير الأمور معك؟ أرجو أن تكون فى طريقها المناسب إن شاء الله».
- بعض الناس يرى الدنيا جميلة، والبعض الآخر يراها غير مقبولة ومظلمة!! فكيف تراها أنت؟
- اعتقد أن لكل إنسان فكره وقدراته وإمكانياته التى قد لا تكتشف حتى الآن ترى كيف يعرف الإنسان نفسه؟

٢- ممارسات غير مهنية في المقابلات كالآتي:

- أرى أنك عابس اليوم!!
- ألاحظ عليك علامات من التذمر والضيق.
- لماذا كل هذا الحزن الذى يعلو وجهك.
- لماذا تحمل هموم الدنيا كلها فوق رأسك.
- أرى أنكم كقادة مشغولون بأمور أخرى غير خدمة المواطنين يجب أن تراجعوا أنفسكم؟!
- الجميل فى الجماعة أنها تفعل كذا...، والذى لا يعجبنى فيها أنها تفعل كذا وكذا؟!

ثالثاً: الأساليب المهنية في إدارة وتنفيذ المقابلة كمؤشرات للمهارة التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي:

تتعدد الأساليب المهنية التي تستخدم في إدارة وتنفيذ المقابلة ومن تلك الأساليب:

- أسلوب الأسئلة.
- استخدام التعليقات.
- الإنصات الواعى.
- استخدام الملاحظة.

وفيما يلي عرضا لكل أسلوب منها.

الأسلوب الأول: أسلوب الأسئلة:

يستخدم الأخصائى بعض الأسئلة فى ردارة المقابلة وتنفيذ أغراضها طبقاً لنوع الموضوع، وطبيعة الطرف الآخر للمقابلة بالإضافة إلى إعداد وخبرات الأخصائى نظرياً وعملياً.

ومن أهم أنواع الأسئلة التي يستخدمها الأخصائي ما يلي:

النوع الأول: الأسئلة المباشرة:

ومثالاً لذلك.

- هل تمارس الرياضة فى وقت فراغك؟
- هل تستذكر دروسك فى مواعيد محددة؟

النوع الثاني: الأسئلة غير المباشرة:

ومثالاً لذلك:

- كيف تتعامل مع المدرسين بالمدرسة بالنسبة للمواد التى لا ترغبها؟
- تحدث عن علاقتك بوالدك موضحاً أسباب اتجاهاتك السلبية نحوه؟

النوع الثالث: الأسئلة الايحائيه:

ومثالاً لذلك:

- ألا ترى معى أن الابتعاد عن أصدقاء السوء ضرورة لحمايتك من الانحراف أليس كذلك؟
- أرى أن الكثير من الشباب يقضون وقت فراغهم فى اكتساب مهارات خاصة بالمشروعات الصغيرة، وأنت تستطيع أن تفعل ذلك أليس كذلك!!؟

النوع الرابع: الأسئلة الترابطية:

ومثالاً لذلك:

- ما الأسباب التى أدت إلى مشكلات الأسرة الاقتصادية حتى وصلت حالتها بعد وفاة العائل الأساسى لها (الأخ الأكبر) إلى حالتها التى تعانى منها الآن.
- ما علاقة سوء العلاقة بين القادة الشعبيين والمواطنين وعدم إقبالهم على الأنشطة الدورية بمركز الشباب؟

النوع الخامس: الأسئلة التحويلية:

ومثالاً لذلك:

- ما أثر رسوبك فى الدراسة على العلاقة مع الوالدين واتجاهاتهم نحوك؟
- لقد تحدثت معى عن بعض أعضاء الجماعة الذين لا يرغبون فى التعامل مع القائد، ولكن ما رأيك أنت شخصياً فى شخصية هذا القائد؟

النوع السادس: الأسئلة الدراسية:

ومثالاً لذلك:

- كيف تحصل على الخدمات الصحية من الأجهزة الصحية المتخصصة فى الحى الذى تسكن فيه؟
- لماذا تفضل التعامل مع العضو (أ) فى حل مشكلاتك دون التعامل مع باقى الأعضاء؟

الأسلوب الثاني: استخدام التعليقات:

يستخدم هذا الأسلوب لتوضيح وجهة نظر الأخصائى الاجتماعى نحو موضوع معين، أو قد يستخدم الأخصائى التعليقات للتأكيد على جوانب معينة، كذلك قد تستخدم التعليقات لتوجيه انتباه العملاء والأعضاء والقادة إلى جوانب غير واضحة أو تأكيد أهمية اتجاهات معينة فى علاج المشكلة.

ويمكن أن نعرض بعض التعليقات التى قد تستخدم من خلال تطبيقات المهارة فى إعداد وتنفيذ المقابلة فى الخدمة الاجتماعية على النحو التالى:

التعليق الأول: اعتقد أنه من الأفضل أن نعيد النظر فى كيفية استذكار دروسك لأن الطريقة التى تتبعها تبدو غير مفيدة لك!!

التعليق الثاني: حديثك واضح ويعبر عن وجهة نظر خاصة بك، ولكن عليك مراجعة كيفية عرض المشكلة على بقية أعضاء الجماعة.

التعليق الثالث: إن ما فعلته كقائد شعبى يعبر عن اهتمامك بمصلحة الجماهير ومحاولاتك لتحقيق متطلباتهم وهذا يشجعنا على الاستعانة بك فى المشروعات القادمة.

الأسلوب الثالث: الإنصات الواعي:

من المعروف أن الإنصات هو تركيز انتباه الأخصائى نحو ما يقوله الطرف الآخر فى المقابلة والحصول على الحقائق التى يقدمها والتجاوب معها مبنياً للوصول إلى المضمون الذى يمكن الحصول عليه.

أهمية الإنصات:

ترجع أهمية الإنصات الواعي للعوامل التالية:

١- التأكد من حقيقة الموضوع، أو المشكلة أو الموقف.

٢- شعور الطرف الآخر فى المقابلة بالأهمية والاحترام والتقدير.

٣- ساعد الإنصات على تكوين العلاقة الطيبة بين الطرفين نتيجة الشعور بالاهتمام والتقدير.

٤- القدرة على الربط بين مكونات الموضع أو المشكلة نتيجة المتابعة المتسلسلة لما يدور ف بالمقابلة.

٥- التعرف على حقيقة مشاعر الطرف الآخر ومدى التعبير الصادق عنها وعلاقتها بالموضوع.

فنيات الإنصات الواعي:

يمكن استخدام بعض الفنيات لتحقيق الإنصات الواعي منها:

١- بداية المقابلة بالتقدير والتحية والسؤال العام عن أحوال الطرف الآخر.

٢- التركيز على تشجيع الطرف الآخر ليعرض مفهوم المشكلة بصفة عامة.

٣- تشجيع الطرف الآخر على متابعة عرض حقائق المشكلة وشرح وجهة نظره من خلال التأكيد على أهمية تلك الجوانب فى تحقيق عملية المساعدة.

٤- التجاوب خلال مواقف المقابلة الذى يتضمن الجوانب التعبيرية بالمشاعر والجوانب المنطقية المرتبطة بالحقائق والمعلومات.

٥- احترام لحظات الصمت وتقديرها لأنها قد تعبر عن عدم إدراك العميل للموضوع، الإحساس بالخجل، أو ينتجه الاضطرابات المرتبطة بالمشكلة، والاعتقاد بأن الصمت جانب إيجابى يعبر عن الموافقة والرضا لما تحقق ومن الضرورى على الأخصائى أن يؤكد بالأساليب المختلفة أنه ينصت لما يقوله الطرف الآخر وكيف يقول عندما يتحدث وماذا يقول فى موقف معين من المقابلة.

الأسلوب الرابع: استخدام الملاحظة:

الملاحظة هى وسيلة هامة فى البحث العلمى وفى مجالات الخدمة الاجتماعية والنفسية والاجتماعية المختلفة بغرض الحصول على الحقائق والمعلومات من واقع مقابلة الطرف الآخر لاستخدامها فى دراسة الموضوع والعمل على مساعدته بالوسائل الممكنة.

أهمية الملاحظة:

ترجع أهمية الملاحظة إلي أنها تساعد في:

١- التعرف على شخصية الطرف الآخر.

٢- التأكد من صدق ما تم دراسته من خلال السجلات والمستندات.

٣- تكوين فكرة مبدئية عن الخطوات التى يمكن أن تتبع فيما بعد.

٤- الاستفادة من وضع تصور للعوامل المؤدية للمشكلة أو طرح موضوع معين فى المقابلة.

٥- تعديل أو تصحيح بعض الأفكار أو الاتجاهات التى تكونت لدى الأخصائى الاجتماعى، أو التى تكونت لدى الطرف الآخر والتى ربما تكون قد تكونت قبل عقد المقابلة.

الجوانب التي يتم ملاحظتها:

تنقسم الجوانب إلي أن يتم ملاحظتها إلي جانبين هما:

الأول: الجوانب الشخصية لدي الطرف الآخر: وأهمها:

- المظهر العام.
- أسلوب التحدث.
- التعبير المنطقى فى الحديث.
- لحظات الصمت.
- الوقف التى يعبر منها بانفعال.
- دوافع الحركات السلوكية التى يستخدمها مثل حركة اليدين أو العينين.

الثاني: الجوانب المرتبطة بموضوع المقابلة وأهمها:

- الأفكار المتتالية حول نقاط معينة فقط.
- رفض بعض الجوانب دون أسباب.

- التجاوب الواضح لما يقدمه الأخصائى من مقترحات خاصة بمواجهة مشكلة الطرف الآخر أو بموضوع المقابلة.
- محاولة إنهاء المقابلة قبل الانتهاء من مناقشة ما تم الاتفاق عليه.
- الاعتراض على بعض متطلبات دراسة الموضوع مثل إحضار مستندات معينة.
- محاولة السيطرة على المقابلة وعدم إتاحة الفرص الملائمة للأخصائى لإدارة المقابلة وتحقيق أهدافها.

رابعاً: تدريبات عملية على المقابلة:

- **التدريب الأول: في المقابلة:**

إستخدام المقابلة في الخدمة الاجتماعية:

إقرأ ما جاء في التطبيق التالي ثم يتم الاجابة علي التساؤلات التي جاءت في نهاية التطبيق.

ارسلت المؤسسة خطاباً إلى العميل (س) الذى تقدم بطلب للحصول على المعاش من الوحدة الاجتماعية ولم يحدد فيه ميعاد الحضور وحضر العميل الساعة ٩ صباحاً واخبروه ان الاستاذ (أ) الاخصائى الاجتماعى سوف يحضر الساعة الواحدة وعليه الانتظار وظل العميل (س) ينتظر من مكتب لآخر باحثاً عن مكان يجلس فيه ولكنه ظل واقفاً فى صالة الانتظار حتى جاء الاستاذ (أ) وعندما طلب مقابلته أوضح الاخصائى أنه سوف يقابله بعد ساعة لانشغاله ببعض الأمور وعند مقابلته طلب الاخصائى من العميل احضار مستندات لها أهمية حتى ينظر فى أمر مساعدته وعليه احضارها غداً وعندما اعترض العميل (س) على ذلك لم يرد عليه الاهصائى وانصرف العميل بعد ذلك ولم يعد.

ما هى الاخطاء التى وقع فيها الاخصائى الاجتماعى وكيف يمكن تصحيخها إلى الجانب المهنى الذى يؤدى إلى نجاح المقابلة.

الاخطاء التي وقع فيها الاخصائي الاجتماعي خلال المقابلة السابقة:

الخطأ الأول: ....

....

....

تصحيح الخطأ: ....

....

....

الخطأ الثاني: ....

....

....

تصحيح الخطأ: ....

....

....

الخطأ الثالث: ....

....

....

تصحيح الخطأ: ....

....

....

الخطأ الرابع: ....

....

....

تصحيح الخطأ: ....

....

....

التديب الثاني

(في المقابلة)

أثناء مقابلة الاخصائى للوالدين لديهما طفل معاق ذهنياً ويسعى الأخصائى إلى تدريبهما على ممارسة بعض الأعمال التى يمكن أن تفيد الإبن فى اكتساب بعض العادات السلوكية التى ترتبط بالحياة اليومية للطفل والأسرة.

أخذ الأخصائى يلقى على الوالدين بعض التعليمات والتوجيهات التربوية والنفسية دون مناقشتها أو توضيح بعض الجوانب التفصيلية الخاصة بها وعندما أراد الوالد أن يعلق على بعض التعليمات أوضح الأخصائى أنه لا داعى للتعليقات ولكن يمكن أن يستمع إلى تلك التعليقات بعد أن يتم تطبيق تلك التعليمات الهامة فى رعاية هؤلاء الأطفال وفى نهاية اللقاء أخذ الاخصائى يطرح العديد من الاسئلة التى ارتبطت بحالة الطفل ولكن لم يحصل الاخصائى إلى الاجابات المناسبة، وكان الجو العام فى المقابلة يتسم بالقلق بالنسبة للوالدين، وعرض الوالدين بعض المشكلات الخاصة بمعاملة الابناء لاخوة المعاق ذهنياً فقال لهما الاخصائى.

«انكما لا تعرفان حقيقة تلك الاعاقات وعليكما أن تعرف اكثر عن تلك الاعاقة».

وقال لهما أيضاً:

«يوجد العديد من الاسر لديها نفس المشكلات لماذا تضطربان بهذه الصورة».

ناقش تصرفات الاخصائى فى المقابلة منذ البداية حتى النهاية مسترشداً بالجوانب الخاصة بدراسة المقابلة.

التدريب الثالث

(في المقابلة)

ضع نموذج مهنى ناجح لعقد مقابلة بين الاخصائى الاجتماعى بمدرسة السلام الاعدادية والتلميذ (أحمد) الذى يتكرر غيابه ورسوبه فى بعض المواد الدراسية نتيجة متابعة بعض المدرسين للنتائج التى حصل عليها التلميذ،م ويتطلب التطبيق وضع نموذج المقابلة فى شكل مراحل وكل مرحلة نوضح فيها الهدف والأساليب المتبعة والأدوار التى يمكن أن يقوم بها الاخصائى الاجتماعى وفيما يلى الجدول الذى يتضمن التطبيق المهنى.

مراحل المقابلة	الهدف الاساسي	الأساليب المتابعة	الأدوار التي يمكن أن يقوم بها الاخصائي الاجتماعي
مرحلة البداية			
مرحلة الوسط			
مرحلة النهاية			

المهارة في إعداد المناقشة وتنفيذها

- مقدمة.

أولاً: تعريف المناقشة.

ثانياً: أهمية المناقشة.

ثالثاً: الإجراءات التنظيمية للمناقشة.

رابعاً: المبادئ الأساسية لإدارة وتنفيذ المناقشة.

خامساً: أساليب إدارة المناقشة.

سادساً: تقويم المناقشة.

سابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي في المناقشة.

ثامناً: تدريبات عملية حول المهارة في إدارة وتنفيذ المناقشة.

الفصل الثاني

المهـارة في إعداد المناقشة وتنفيذها

مقدمة:

يهدف التـدريب على هذه المهـارة إلى إكساب طالب الخـدمة الاجتمـاعية القدرة على إعداد المناقشات الجماعية باعتبارها من الأساليب التى تستخدم فى أغلب مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والتعرف على ماهيتها،

وحتى تكتمل الفائدة فإن الطالب بعد أن يتعرف ويفهم تلك الجوانب يصبح مطالباً بمناقشة التدريبات الخاصة بمهارة إعداد وتنفيذ المناقشة.

وهو ما سنوضحه فيما يلي...

أولاً: تعريف المناقشة:

تعددت تعرريف المناقشة ومنها:

التعريف الأول:

هى نشـاط جـمـاعى يأخـذ طابع الحـوار الكلامـى المنظم الذى يدور حـول موضوع معين أو مشكلة معينة.

التعريف الثاني:

هى أسلوب لعرض وتحليل المكشلات والمواقف بغرض الوصول إلى قرار أو حل بخصوصها.

التعريف الثالث:

عبـارة عن حـوار بين طرفين أحدهمـا الأخصـائى الاجتـمـاعى والآخـر هو العـميل، أو الأسـرة أو بعض القـادة الشـعـبيين وغيـرهم بهـدف تحديد المشكلة أو الموضـوع أو بعض جـوانبـهـا للوصـول إلى الحـقـائق الأسـاسـيـة لوضع خطـة المساعدة أو العمل.

ثانياً: أهمية المناقشة:

ترجع أهمية المناقشة في مجالات الخدمة الاجتماعية لأنها تحقق الفوائد التالية:

الفائدة الأولي: تهدف المناقشة إلى التعرف على وجهات النظر المختلفة الخاصة بالأفراد والقيادات المرتبطين بالمجال الذى يعمل فيه الأخصائى الاجتماعى.

الفائدة الثانية: تتيح المناقشة الفرصة المناسبة للمشاركة فى تحمل المسئولية سواء بالرأى أو اختيار المسئولية المناسبة للقيام بها بعد وضوح جوانب الموضوع المختلفة.

الفائدة الثالثة: المناقشة الجماعية تؤدى إلى رفع الروح المعنوية لأنها الفرصة المناسبة للتغيير عن الأفكار والآراء والمشاعر سواء السلبية أو الإيجابية.

الفائدة الرابعة: تؤكد المناقشة على اهتمام واحترام وتقدير الأخصائى للطرف الآخر حيث أن هناك من يستمع إليه باهتمام ومن يقدر هذا الرأى ويصبح الرأى أو الفكر مصدراً هاماً للتفاعل بين طرفى المناقشة.

الفائدة الخامسة: المناقشة توفر المعلومات والحقائقب اللازمة لدراسة الموضوع أو المشكلة وبالتالى يكتسب المشاركون تلك الجوانب من خلال المناقشة فى مجالات الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: الإجراءات التنظيمية للمناقشة:

يجب مراعاة مجموعة من الإجراءات التنظيمية التى توفر أكبر سبل النجاح للمناقشة فى المؤسسات الاجتماعية هى: الاستعداد للمناقشة، بدء المناقشة، استمرار سير المناقشة، إنهاء المناقشة، تقييم المناقشة.

وفيما يلي عرضاً لتلك الإجراءات:

الإجراء الأول: الاستعداد للمناقشة:

ويتضمن ذلك:

أ - تحديد الهدف الأساسى من المناقشة: هل هو اكتساب خبرات للمشاركين فيها أو التعرف على وجهات نظرهم فقط أو تدريبهم على ممارسة معينة وأن يكون ذلك واضحاً للمشاركين مسبقاً.

ب- الإعداد لجلسة المناقشة: حيث توفر غرفة مناسبة لعدد الحاضرين لاستخدام الكراسى المريحة ومراعاة طرق معينة فى ترتيب الجلسة ليرى المشاركون بعضهم البعض ورؤيتهم لقائد المناقشة والوسائل المستخدمة أى إعداد شكل الجلسة ويفضل الشكل الدائرى أو نصف الدائرى.

جـ- تحديد ميعاد المناقشة بدقة وأن يكون مناسباً لظروف المشاركين وإخطارهم بذلك قبل الميعاد المحدد بوقت كاف ويفضل إخطارهم بجدول الأعمال أو موضوع المناقشة أيضاً.

الإجراء الثاني: بدء المناقشة:

وعند بداية المناقشة يراعي ما يلي:

أ - يجب أن تبدأ المناقشة فى الميعاد المحدد لها حتى لا يفقد المشاركون حماسهم الذى جاءوا به إلى جلسة المناقشة.

ب- تحتاج أى مناقشة مفيدة مقدمة للموضوع فى صورة محاضرة أو حديث أو استثارة المشاركين ببعض الأفكار حيث تحدث تهيئة ذهنية لهم بخصوص موضوع المناقشة.

جـ- قائد المناقشة لا يحاضر ولا يعلم ولكن يتصرف كقائد يشجع الأعضاء على عرض أفكارهم ولا يستأثر ويفرض أفكاره، ويتوقف شكل المناقشة على تحقيق الديناميكية وقوة التفاعل بين المشاركين فيها.

د - يجب أن يهتم قائد المناقشة بتعيين شخص يقوم بتسجيل ما يدور فى المناقشة.

الإجراء الثالث: استمرار سير المناقشة:

لكي تسير المناقشة في طريق صحيح نحو أهدافها يجب مراعاة:

أ - التأكد من فهم كل مشارك لهدف المناقشة وموضوعها مع ضرورة استمرار المناقشة وموضوعها بأسلوب مرغوب فيه حتى يمكن تغطية كافة النقاط وعدم الخروج عن الموضوع وإتاحة الفرصة لمساهمة كل المشاركين فى لمناقشة.

ب- إتاحة الفرصة لفحص الحلول والأفكار المقدمة مع ضرورة الحصول على موافقة الجماعة على كافة الآراء وضمان الجدية فى الناقشة والتصويت على الأراء بشكل ديمقراطى.

جـ- تلخيص أهم ما توصلت إليه الجماعة من المناقشة من وقت لآخر حتى يستطيع المشاركون تتبع ما يدور فى المناقشة وعدم التقليل من الآراء المطروحة.

د - وضع الحدود للمشاركين الذين يحاولون السيطرة على الناقشة.

الإجراء الرابع: إنهاء المناقشة:

يتضمن إنهاء المناقشة مراعاة ما يلي:

أ - احترام الزمن المحدد لإنهاء المناقشة حتى لا يؤثر ذلك فى إقبال المشاركين على جلسات المناقشة القادمة كما أن ذلك فيه احترام للشباب أنفسهم ومراعاة لظروفهم.

ب- ضرورة تقييم المناقشة عن طريق استخدام التقارير أو دليل خاص بذلك.

جـ- تلخيص موجز لما انتهت إليه المناقشة والاتفاق على القرارات التى تم التوصل رليها.ى

يد - تحديد خطة العمل القادمة وتوزيع المسئوليات حسب ما توصلت إليه نتائج المناقشة.

هـ- توجيه الشكر للمشاركين فى المناقشة.

الإجراء الخامس: تقييم المناقشة:

تستهدف هذه الخطوة التعرف على الإيجابيات وتلافى السلبيات فى المناقشة لتدعيم الإيجابيات وتلافى السلبيات فى المناقشات القادمة وترجمة النتائج إلى برامج عمل، وتحرير محضر وافى بجميع الموضوعات التى تمت مناقشتها والنظر فى تنظيم مناقشات أخرى لتغطية النقاط التى لم يكفى وقت المناقشة لمعالجتها.

رابعاً: المبادئ الأساسية لإدارة وتنفيذ المناقشة:

هناك عدة مبادئ يجب الإلتزام بها عند إدارة وتنفيذ المناقشة ومنها:

المبدأ الأول: تحديد الهدف الأساسى من المناقشة حتى توجه نحوه كافة جوانب المناقشة واتجاهاتها.

المبدأ الثاني: تطبيق الديمقراطية بصورة حقيقية حتى يمكن إتاحة الفرصة المناسبة لكل مشترك لكى يعتبر عن رأيه بوضوح وصراحة واضحة.

المبدأ الثالث: التوازن بين نقاط المناقشة وعدم التركيز على نقاط معينة دون غيرها.

المبدأ الرابع: الشمولية ويقصد بها أن تشمل المناقشة جميع جوانب الموضوع وعدم ترك بعض النقاط نظراً لرغبات الأخصائى أو رغبات بعض الأعضاء.

المبدأ الخامس: الارتباط بين موضوع المناقشة والوقت المخصص لها على أن يكون كافياً ومناسباً للقيام بالمناقشة لجميع المشتركين فيها.

المبدأ السادس: تعيين قائد للمناقشة وقد يكون الأخصائى الاجتماعى أو غيره من القادرين على إدارة المناقشة وفى هذه الحالة يصبح الأخصائى موجهاً للقائد وخبيراً فى بعض جوانب المناقشة.

المبدأ السابع: ضرورة تلخيص ما يدور فى المناقشة ويعرض فى نهاية المناقشة وكذلك تلخيص مرحلى طبقاً لتقسيم الموضوع الذى تدور حوله المناقشة.

المبدأ الثامن: استخدام الأساليب المناسبة للمناقشة كأسلوب الإقناع، المشاهدة، والعصف الذهنى، تتابع المناقشة، عرض المواقف، وتحليل المشكلة أو الموضوع... الخ.

خامساً: أساليب إدارة المناقشة:

هناك أساليب متعددة تستخدم في إدارة المناقشة منها:

- الطريقة العامة.
- التنشيط الفكرى.
- عن طريق القصة.
- مجموعات تبادل الأفكار.
- استخدام وسائل التعبير.

وفيما يلي توضيح تلك الأساليب:

الأسلوب الأول: الطريقة العامة:

وهى تلك الطريقة التى يعبر فيها القائد عن الموضوع من خلال حديث قصير ثم يتيح الفرصة للأعضاء لبداية المناقشة أى أنها قد تكون فى شكل محاضرة – يعقبها المناقشة المنظمة المفترضة للأعضاء.

ويستطيع قائد المناقشة أن يتمكن من قيادة الجماعة من خلال توجيه الأسئلة لاستثارة الأعضاء نحو المشاركة فى المناقشة ويفضل استخدام قائد المناقشة إلى لوحة لكتابة آراء الأعضاء لتكون مرئية للجميع.

الأسلوب الثاني: التنشيط الفكري:

هى إحدى طرق المناقشة التى تهدف لزيادة فاعلية المناقشة وتعتبر وسيلة

للحصول على عدد كبير من الأفكار من مجموعة قليلة قد تكون أو لا تكون لديها فكرة مسبقة عن الموضوع.

وتهدف هذه الطريقة إلى إثارة وجذب الانتباه من خلال مناقشة سريعة لموضوع ينبع من الأعضاء كما أنها تدريب عملى للعقل على اتخاذ قرارات جماعية فى أقصر وقت ممكن.

خطوات التنشيط الفكري:

ويتضمن التنشيط الفكري عدة خطوات تتضمن:

أ - تعيين قائد وسكرتير للجلسة ولا يجوز لهما المشاركة بالآراء.

ب- تجلس المجموعة فى شكل بيضاوى حتى يرى كل منهم الآخر.

جـ- يطلب القائد رأى كل فرد فى الموضوع بالتتابع ويقد كل مشترك فكرة محددة أو يقول ليس لديه شئ ويفضل عدم التكرار ولا يتم شرح أى فكرة ولكن تعرض فقط.

د - عند الانتهاء من تقديم الأفراد لأفكارهم تصنف هذه الأفكار ويحذف المتكرر منها.

هـ- يجرى تقييم لكل هذه الأفكار ويمكن أن يتم ذلك فى موعد لاحق وفيه تستبعد الأفكار المستحيلة أو غير المتصلة ويمكن بعد التقييم مناقشة تلك الأفكار مناقشة عامة.

الأسلوب الثالث: إدارة المناقشة عن طريق القصة:

وفيه يتم توزيع قصة مكتوبة فى ورقة أو ورقتين على الأكثر ويقوم كل فرد بقراءتها مفردة بطريقة صامتة ويجب اختيار قصة تتضمن الهدف الذى ترغب إكسابه للأفراد مثل التدريب على القيادة أو اكتشاف إمكانية التعامل مع الآخرين وفى نهاية القصة توجه بعض الأسئلة التى يتم مناقشتها بطريقة جماعية ومنظمة بعد انتهاء الوقت المحدد للقراءة والدراسة وتفيد هذه الطريقة فى التأمل والتخيل

الذاتى واكتشاف الأفراد الذى لهم قدرة على تحديد علاقات بين جوانب الموضوع ويقبل معظم الأفراد على أسلوب القصة لأنها تتميز بالجاذبية والتشويق إذا أحسن اختيارها.

الأسلوب الرابع: مجموعات تبادل الأفكار: وتنفذ كما يلي:

أ - يقسم المشتركون إلى مجموعات صغيرة تتكون كل مجموعة من ثلاثة أو أكثر يجتمعون لمدة قصيرة وذلك لدراسة الموضوع ويحدد وقت تنتهى فيه كل المجموعات من المناقشة.

ب- عرض ما وصلت إليه المجموعات من أفكار على جميع الأعضاء وبذلك تتاح الفرصة لمزيد من المناقشة.

جـ- تختار كل مجموعة قائد ومقرر لها ويشرح القائد موضوع المناقشة بوضوح ثم يدير المناقشة ويقوم المقرر بعرض أفكار المجموعة على بقية المشتركين فى الاجتماع العام.

أهداف الطريقة:

تهدف الطريقة لتحقيق ما يلي:

١- إتاحة الفرصة لتفاعل جميع الأعضاء المشاركين.

٢- التقريب بين وجهات نظر الأعضاء.

٣- تقديم أفكار جديدة عن الموضوع.

٤- اكتساب قيمة التعاون من خلال التعامل فى الجماعات الصغيرة.

٥- إيجاد روح التنافس البناء بين الجماعات الصغيرة حيث أن كل مجموعة ترغب فى تقديم أحسن الأفكار.

الأسلوب الخامس: إدارة المناقشة عن طريق استخدام وسائل التعبير ومنها:

أ - الأفلام فى تقديم أحسن الأفكار.

ب- المناقشة باستخدام الصور.

(أ) الأفلام والشرائح السينمائية:

وفى هذه الطريقة يتم عرض الفيلم أو الشرائح السينمائية ويطلب من الأعضاء التركيز فى المشاهد والتعبير عن الموضوع الذى تتناوله وما هى أهميتها بالنسبة لهم.

والمهم هنا هو قدرة القائد فى اختيار الأفلام والشرائح الماسبة لموضوع المناقشة مثل موضوعات:

تنيم الأصرة، النظافة، خدمة البيئة وغيرها.

مميزات الطريقة:

من أهم مميزات هذه الطريقة ما يلي:

١- يميل معظم الأفراد إل يمشاهدة الأفلام والشرائح السينمائية.

٢- تستخدم هذه الطريقة الخيال والتأمل للأفراد.

٣- هناك ارتباط فى أغلب الأحيان بين الصورة والصوت مما يسهم فى تدعيم الأفكار وعدم نسيانها.

٤- مشاهدة بعض مناظر واقعية يجعل الأعضاء يعيشون فى المشكلة أو الموضوع.

(ب) المناقشة باستخدام الصور:

ويتبع فيها ما يلي:

* يجمع القائد مجموعة من الصور من مختلف المجلات والكتب أو بتكليف بعض الأعضاء برسمها.
* توزيع بعض الصور على الأعضاء بعد تقسيمهم إلى مجموعات صغيرة وكل مجموعة تقوم بالتعبير عن رأيها فى الموضوع الذى طرحه القائد للمناقشة عن طريق الصور.
* تجتمع المجموعات وكل مجموعة تقدم للأعضاء أسباب اختيارها لهذه الصورة ويمكن أن تحقق هذه الطريقة نفس مميزات الطريقة السابقة.

سادساً: تقويم المناقشة:

سبق القول بأن تقييم المناقشة يستهدف التعرف على الإيجابيات وتلافى السلبيات فى المناقشة، ولقد زاد الاهتمام بالتقييم سواء تعلق ذلك بتقويم الأعضاء أثناء المناقشة أو تقييم قائد المناقشة.

وفيما يلي عرضاً لنماذج من زدوات التقويم وهي:

- مقياس تقويمى للزعضاء أثناء المناقشة الجماعية.
- دليل تقييم العضو للمناقشة.
- دليل تقييم قائد المناقشة.

وسنعرضهم فيما يلي:

(١) المقياس التقويمي للأعضاء أثناء المناقشة الجماعية

العضو / البيان	١ ١٠ + -	٢ ١٠ + -	٣ ١٠ + -	٤ ١٠ + -	٥ ١٠ + -	٦ ١٠ + -	٧ ١٠ + -	٨ ١٠ + -	٩ ١٠ + -	١٠ ١٠ + -	١١ ١٠ + -	متوسط الدرجة الكلية
(١) المبادئ فى المناقشة.												
(٢) الاعتراض دائماً على كافة الآراء.												
(٣) يتبع النظام فى المناقشة.												
(٤) يؤيد أصحابه فقط.												
(٥) دائم الاهتمام والانتباه بموضوع المناقشة.												
(٦) يقاطع المتحدث ف يالمناقشة.												
(٧) يتبع أسلوب منظم فى التعبير عن الآراء.												
(٨) ترتيب / نقاط / تحليل.												
(٩) يتحدث مع من يجلس بجواره أو حوله أثناء المناقشة.												
(١٠) دائماً يرجع إلى جدول الأعمال وتحديد هدف المناقشة.												
(١١) يشترك بانفعال فى المناقشة دائماً.												
المجموع												

(٢) دليل تقييم العضو للمناقشة

م	البيـــــان	نعم	لا
١	هل ذهبت إلى اجتمع المناقشة بناءاً على رغبة شخصية؟		
٢	هل تعتقد أن موضوع المناقضشة كان مهم بالنسبة لك؟		
٣	هل كونت علاقات اجتماعية جديدة مع أعضاء حضرت معهم المناقشة لأول مرة؟		
٤	هل شعرت أن المناقشة كانت منظمة فى كل جوانبها.		
٥	هل شعرت فى بعض الأحيان أنك ترغب فى إنهاء المناقشة؟		
٦	هل تعتقد أن القائد كان ناجحاً فى إدارة المناقشة؟		
٧	هل الوقت الذى أمضيته فى المناقشة كان مفيداً بالنسبة لك؟		
٨	هل تستطيع الآن أن تسجل تقريراً وافياً عن كل ما دار فى المناقشة؟		
٩	هل كان هناك أساليب للتشويق استخدمت فى المناقشة؟		
١٠	هل تعتقد أن الاستعداد للمناقشة كان كافياً؟		
	المجموع		

(٣) دليل تقييم قائد المناقشة

على قائد المناقشة أن يجيب على هذه الأسئلة بكل صراحة حتى يستفيد منها فى جلسات الماقشة القادمة:

(١) هل أعددت جميع مستلزمات جلسة المناقشة؟

(٢) هل بدأت المناقشة فى الوقت المحدد؟

(٣) هل شارك جميع الأعضاء فى المناقشة؟

(٤) هل كانت المناقشة تلقائية غير معروفة (غير معد لها)؟

(٥) هل كانت المناقشة متشعبة وفى الموضوع؟

(٦) هل بعدت عن المحاباة لأى وجهة نظر؟

(٧) هل وفرت عامل التشويق للعضو فى الاجتماع؟

(٨) هل عالجت جميع الفقرات الأساسية فى الموضوع؟

(٩) هل غادرت المجموعة الاجتماتع ومازالت تفكر فى الموضوع؟

(١٠) هل انتهت الجلسة فى الوقت المحدد؟

سابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي في المناقشة:

لكى تحقق المناقشة أهدافها التى لا تخرج عن التصدى لحل مشكلة من مشكلات المشاركين أو موقف معين يواجههم فإن على الأخصائى الاجتماعى (كقائد للمناقشة) أن يقوم ويراعى ما يلى:

- تحديد وتوضيح الموضوع أو المشكلة موضوع المناقشة ثم البدء فى تحليل والتعرف على العوامل المختلفة بها، الأمر الذى يساعد المشاركين على اقتراح الحلول المناسبة فى ضوء ظروف وإمكانيات وقدرات الأفراد والجماعة والمؤسسة.
- تهيئة المناخ الديمقراطى للمناقشة بين الأعضاء وأن يحفزهم للاشتراك فى المناقشة وأن يقدم لهم المعلومات والبيانات التى تثريها.
- ألا يستأثر بالمناقشة، بمعنى أن يكون تدخله محدوداً حتى يتيح للمناقشين الفرصة للتفاعل البناء فى إطار الموضوع الذى يتم مناقشته حيث أن هدف هو مساعدة قائد جماعة المناقشة على القيام بدوره فى قيادة المناقشةَ من خلال تدريبه على كيفية إدارة المناقشة بأسلوب سليم ومساعدته على النمو واكتساب المهارة فى القيادة والتبعية.
- تقدير كل الآراء التى تطرح وعدم التحيز لرأى على حساب الرأى الآخر بل يشجع الأعضاء على التفاعل والمشاركة وتبادل وجهات النظر ويجب أن يشعر الجميع بأنهم مسئولون عن التوصل لقرار بشأن الموضوع.
- أن يساعد على ترجمة ما انتهى المشاركون إليه من قرارات إلى برنامج عمل ويساعد على توزيع المسئوليات حسب قدرات واستعدادات كل منهم، وتوفير المناخ الديمقراطى الاجتماعى الذى يشجع كل منهم للمشاركة فى المناقشة.
- الاهتمام بالمتابعة والتقييم لما اتخذ فى المناقشة من آراء وقرارات للعمل على الإلتزام بتنفيذها والتعرف على مدى ما نفذ منها.

ثامناً: تدريبات عملية حول المهارة في إعداد المناقشة وتنفيذها:

التدريب الأول

(إجراء وتنفيذ المناقشة)

التدريب:

المطلوب منك كأخصائى اجتماعى يعمل مع الشباب فى مركز شباب العبور «إجراء مناقشة جماعية مع الشباب حول أهمية المشاركة السياسية فى المجتمع».

حدد أهم الإجراءات التي يمكن إتباعها.

مناقشة التدريب:

أهم الإجراءات التى يمكن اتباعها فى إجراء مناقشة جماعية مع الشباب حول أهمية المشاركة السياسية تتضمن:

(١) الاستعداد للمناقشة:

....

....

....

....

....

(٢) بـدء المناقشة:

....

....

....

....

....

(٣) استمرار سير المناقشة:

....

....

....

....

....

(٤) إنهــاء المناقشة:

....

....

....

....

....

التدريب الثاني

(تحديد أهداف المناقشة الجماعية)

التدريب:

طلب منك عقد مناقشات جماعية لعملاء مختلفين فى مؤسسات متعددة من مؤسسات الخدمة الاجتماعية.

وضح أهداف المناقشة الجماعية مع كل نمط من أنماط العملاء وأهم الأساليب المستخدمة فيها فى الحالات التالية:

أولاً: المناقشة الجماعية مع كبار السن الذين يواجهون صعوبة فى الحصول خدمات من مؤسسة رعاية المسنين.

ثانياً: المناقشة الجماعية مع عمال المصانع الذين تم تحويلهم للمعاش المبكر نتيجة خصخصة المصنع الذى يعملون به.

ثالثاً: المناقشة الجماعية مع أحد الشباب الذى أدمن المخدرات.

مناقشة التدريب:

أولاً: المناقشة الجماعية منع كبار السن:

(١) الهدف من المناقشة الجماعية:

....

....

....

....

....

(٢) أهم الأساليب المستخدمة فيها:

....

....

....

....

....

ثانياً: المناقشة الجماعية مع عمال المصانع:

(١) الهدف من المناقشة الجماعية:

....

....

....

....

....

(٢) أهم الأساليب المستخدمة:

....

....

....

....

....

ثالثاً: المناقشة الجماعية مع أحد الشباب الذي أدمن المخدرات:

(١) أهداف المناقشة:

....

....

....

....

....

(٢) أساليب المناقشة:

....

....

....

....

....

التدريب الثالث

(صفات وخبرات الأخصائي الاجتماعي)

التدريب:

حدد أهم الصفات والخبرات التى يجب أن يتميز بها الأخصائى الاجتماعى الذى يقوم بقيادة المناقشة وكيف يمكن إكسابه تلك الخبرات؟

مناقشة التدريب:

(١) أهم الصفات التي يجب أن يتميز بها الاخصائي كقائد للمناقشة:

أ - ....

ب- ....

جـ- ....

(٢) من أهم الخبرلات التي يجب أن تكون لدي الاخصائي كقائد للمناقشة:

أ - ....

ب- ....

جـ- ....

(٣) أساليب وكيفيه اكتساب الأخصائي للخبرات المتصله بقيادة المناقشة:

أ - ....

ب- ....

جـ- ....

د - ....

هـ- ....

المهـــارة في التسجيل

- مقدمة:

أولاً: مفهوم التسجيل في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: أهمية التسجيل في الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: أنواع التسجيل في الخدمة الاجتماعية.

رابعاً: أنواع السجلات المهنية.

خامساً: شروط التسجيل الجيد في الخدمة الاجتماعية.

سادساً: تدريبات حول المهارة في التسجيل.

الفصل الثالث

المهارة في التسجيل

مقدمة:

أصبح لكل مهنة نظمها الخاصة فى تسجيل أنشطتها وإن كان التسجيل مهم بالنسبة لكافة المهن فهو أكثر أهمية بالنسبة لتسجيل الأنشطة المهنية فى مجالات الخدمة الاجتماعية خاصة وأن الاخصائى الاجتماعى يعمل مع العديد من الحالات وذاكراته لا يمكنها استيعاب جميع التفاصيل والبيانات التى يحصل عليها ومن هنا كانت أهخمية التسجيل لحفظ تلك المعلومات ومنعها من الضياع إلى جانب اعتباره وسيلة للتعرف على النمو المهنى وتقويم الاخصائى لذاته المهنية.

ومن هنا كان حرص كليات ومعاهد إعداد الاخصائيين الاجتماعيين على تدريب طلابها لإكسابهم المهارة فى التسجيل بتزويدهم بالأسس النظرية عن مفهوم التسجيل وأهميته فى الخدمة الاجتماعية وأنواع السجلات المهنية وشرط التسجيل الجيد إلى جانب القيام بتدريبات تطبيقية تدور حول تعليم تلك المهارة.

وهو ما سنوضحه فيما يلي:

أولاً: مفهوم التسجيل في الخدمة الاجتماعية:

تعددت تعاريف التسجيل في الخدمة الاجتماعية ومنها:

التعريف الأول:

هو تدوين الخطوات المهنية التى يقوم بها الأخصائى فى عملة لحفظ المعلومات بحيث تكون أداه فعالة فى خدمة الحالة وخدمة أغراض المؤسسة.

التعريف الثاني:

هو تدوين الحقائق لفظية أو رقمية بكافة الوسائل التى تكفل حفظها واستخدامها فى تحقيق عملية المساعدة بطريقة أفضل.

ويمكن أن نعرف التسجيل في الخدمة الاجتماعية بأنه:

« تدوين وحفظ البيانات والمعلومات والحقائق الخاصة بالمستفيدين وأسرهم ومجتمعاتهم بالوسائل المناسبة وبالأساليب المهنة لحفظها والرجوع إليها عند تحقيق عملية المساعدة » .

وتتضح مهارة الاخصائى الاجتماعى عندما يتجه نحو الانتقاء والاختيار لما يتم تسجيله، كذلك باستخدامه للوسيلة المناسبة، واتباعه الأسلوب المهنى الذى يؤكد الموضوعية والدقة فيما قام بتسجيله عندما يعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات فى مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة إلى جانب قدرته على استخدام البيانات التى حصل عليها فى تحقيق عملية المساعدة.

ثانياً: أهمية التسجيل في الخدمة الاجتماعية:

ترجع أهمية التسجيل في الخدمة الاجتماعية بوجه عام للأسباب التالية:

١- أنه وسيلة لحفظ البيانات والمعلومات والحقائق حتى يمكن الرجوع إليها عند الحاجة إليها لمساعدة المستفيدين من خدمات وبرامج الخدمة الاجتماعية فى مجالاتها المختلفة.

٢- يقوم الاخصائى الاجتماعى بالعديد من الدراسات والبحوث التى تعتمد على المعلومات والحقائق التى قام الاخصائى بتسجيلها وهذا لا يمكن تحقيقه من خلال عملية التسجيبل أى أنه وسيلة لاستمرار واستكمال العمل المهنى للأخصائى الاجتماعى بل إن التسجيل يقوم مادة هامة للأبحاث العلمية والتحليلية والمقارنة مما يؤدى إلى الارتقاء بالخدمات المقدمة.

٣- متابعة ما يحدث من تغييرات لدى العملاء والمستفيدين دون على اختلاف أنواعهم وفئاتهم ولا يمكن متابعة ذلك توفر البيانات والمعلومات اللازمة لذلك من خلال تسجيلها والمقارنة بين التغيرات التى تحدث أثناء العمل المهنى بل ويعتبر وسيلة المؤسسة لتحويل الحالات إلى مؤسسات أخرى لمساعدتها.

٤- من الضرورى تقويم الأدوار والعمليات التى يمارسها الاخصائى الاجتماعى عند ممارسة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة ولابد أن تكون هناك البيانات الكمية والمعلومات الكيفية التى يمكن الاعتماد عليها عند القيام بالتقويم وذلك فالتسجيل لها أهمية فى هذا المجال حيث تكشف تلك ا لتسجيلات عن مناطق القوة والضعف فى العمليات المهنية وأثر ذلك فى رفع مستوى ا لخدمات بالمؤسسة وتقييمها بين الحين والآخر.

٥- أهمية التسجيل تتضح من حيث أن اتخاذ القرارات التى يشترك فيها المستفيدون من برامج وخدمات الخدمة الاجتماعية أو التى لا يشتركون فيها ويحددها الاخصائى الاجتماعى لابد أن تستند وتعتمد على البيانات والحقائق اللازمة لاتخاذ تلك القرارات بصورة واقعية لا يمكن تحقيقها إلا من خلال تدوين تلك البيانات للاعتماد عليها فى اتخاذ القرارات.

٦- تؤكد عملية التسجيل الموضوعية والواقعية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث أن ممارستها لا تتحقق من فراغ إنما من البيانات والمعلومات والحقائق الواقعية والموضوعية ولذلك فإن التسجيل واستخدامه ضرورة اساسية لممارسة الاخصائى الاجتماعى لأدواره التى لها الصبغة المهنية فى إطار المبادئ والاسس المهنية والمهارات المستخدمة حيث يساهم التسجيل فى التعرف على الحقائق التى يجب الحصول عليها ومصادرها والتى على أساسها يمكن تشخيص المشكلات ووضع خطط التدخل لعلاج تلك المشكلات.

٧- ترجع أهمية التسجيل إلى أنه يسهم فى حسن سير العمل بمؤسسات الخدمة الاجتماعية إذ يعمل على تنظيم أعمال المؤسسة ويسهل تقديم الخدمة كما أنه وسيلة لتقييم كفاءة العاملين بالمؤسسة.

٨- يقدم التسجيل فى مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، نماذج عملية لحالات يمكن تدريسها والتدريب عليها لتنمية مهارات الخدمة الاجتماعية كما أنه وسيلة للإشراف على الطلاب والتعرف على مدى النمو المهنى لهم أثناء التدريب الميدانى.

ثالثاً: أنواع التسجيل في الخدمة الاجتماعية:

للتسجيل أنواع متعددة تتمشى مع طبيعة الطرق المهنية والأهداف التى تتعلق بها. **ويمكن حصر أهم أنواع التسجيل بصفة عامة في الخدمة الاجتماعية فيما يلي:**

النوع الأول: التسجيل القصصي:

وهو عبارة عنت تسجيل ما يحدث منذ بدايته حتى نهايته بطريقة قصصية مترابطة مع بعضها متسلسلة فى عرض وسرد ما حدث بطريقة فعلية وواقعية.

ويستخدم هذا النوع بشكل واضح فى العمل مع الحالات الفردية، وكذلك فى العمل مع الجماعات خلال اجتماعات الجماعات المختلفة خاصة الاجتماعات الدورية.

وقد يستخدم هذا النوع مع المواطنين فى اجتماعاتهم مع الاخصائى من خلال أجهزة ومنظمات الخدمات طبقاً للهدف من هذا التسجيل.

ويمثل هذا النوع التسجيل الكيفى من كافة جوانبه المختلفة.

النوع الثاني: التسجيل الموضوعي:

يوضح هذا النوع من التسجيل أهم الموضوعات التى يتضمنها التسجيل أو التقارير التى يقوم بتسجيلها الأخصائى الاجتماعى من خلال تحديد موضوعات أساسية للتسجيل **يجب أن يتوفر فيها ما يلي:**

أ – تحديد الموضوع تحديداً دقيقاً مثل: دور القائد فى الجماعة، أو اتجاهات العميل نحو الوالدين.

ب– التسلسل المنطقى فى عرض الموضوعات التى يتضمنها التسجيل حتى يكون هناك ارتباط منطقى بين مكونات الموضوع العام للتسجيل.

جـ– أن يكون الموضوع واضحاً ومرتبط بالمواقف التى يتعامل فيها الاخصائى ويتضمن جوانب أساسية فـ يالموضوع أو المشكلة.

د – أن تتوفر البيانات والمعلومات اللازمة لعرض الموضوع وتحديده بصورة واقعية.

النوع الثالث: التسجيل الكمي:

يتضمن هذا التسجيل الجوانب الكمية الموضحة للموضع أو الشمكلح والتركيز عليها حيث أنها يمكن أن تقدم المؤشرات الكمية اللازمة للموضوع مما قد يفيد فى دراسته أو خطة المساعدة.

مثل عدد الأفراد فى الأسرة، معدل تردد الأطفال على المؤسسة، نسبة المشتركين فى المشروعات الصغيرة من شباب الحى.

النوع الرابع: التسجيل المؤسسي:

تقوم كل مؤسسة بتحديد البيانات التى تحتاج إليها لتحقيق أهدافها التى وضعت فى لائحه العمل وترتبط بوظيفة المؤسسة ارتباطاً واضحاً.

ويتوقف تحديد تلك البيانات على وظيفة المؤسسة والمجال الذى تعمل فيه. فالمؤسسة التى تعمل فى مجال رعاية الاحداث المنحرفين تسعى للحصول على البيانات والمعلومات المرتبطة بارتكاب الجريمة والسلوك الانحرافى والوضع الأسرى عكس المؤسسة التى تقدم مساعدات اقتصادية فهى تتطلب بيانات ومعلومات اقتصادية خاصة بالدخل والعمل وجوانب الصرف فى الحياة الاسرية وهكذا.

النوع الخامس: التسجيل التلخيصي:

وهذا النوع يوضح ملخصاً شاملاً لما قام به الاخصائى فى موقف معين أو خلال الاجتماع مع القادبة أو عن اتصالاته مع الأجهزة الحكومية العاملة فى مجال الأسرة والطفولة. وهذا النوع من التسجيل يلخص ما حدث دون تفصيل التفاعل أو شرح الأدوار التى قام بها بعض المستفيدين أو الاستجابات التى حدثت فى تلك المواقف.

النوع السادس: التسجيل الموقفي:

من المعـروف أن هناك بعض الطرق المهنيـة تعتـمـد على عـرض المواقف الاساسية فى التعامل مع الحالات المختلفة أو فى العمل مع الجماعات وقد يتطلب الأمر تسجيل بعض المواقف مثل مواقف الصراع ومواقف التعاون ومواقف تعليم المهارات ومواقف حل المشكلات.

ومثالاً على ذلك اهتمام طريقة العمل مع الجماعات بمناقشة وتحليل المواقف المهنية ودور اخصائى الجماعة فى مواجهة الموقف والتدخل المهنى الخاص به.

النوع السابع: التسجيل الاكاديمي:

والمقـصـود بـه هو وضع نمط اكـاديمـى أى كـمـا تم درسـاتـه فى قـاعـات المحاضرات واتباع النظام الذى يتعلق به وقيام من يقوم بالتسجيل باستخدام اللغة المهنية والمصطلات التى درسها من خلال الدراسة وهو يصطبغ بصبغة أكاديمية وبالتالى قد يحتاج التسجيل إلى شرح وتحليل.

وربما يصلح هذا النوع فى حلقـات المناقـشـة العلمـيـة أو فى المؤتمرات والمجالات التى لها الصبغة البحتة.

رابعاً: أنواع السجلات التي يجب أن يستخدمها الاخصائي الاجتماعي خلال ممارسة أدواره المهنية:

يمكن عرض أهم أنواع السجلات التى يستخدمـها الاخصائى الاجتماعى فى ممارسة أدواره المهنية بمجالات الخدمة الاجتماعية على النحو التالى:

- **سجل الأعمال اليومية:** وهو عبارة عن سجل يوضح النشاط اليومى للاخصائى الاجتماعى سواء من حيث ممارسة فنيات الخدمة الاجتماعية أو الجوانب الإدارية التى تتطلبها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- **سجل الاجتماعات الدورية:** وهو سجل خـاص بالاجتمـاعـات التى يعقـدها الاخصائى فى مجال الممارسة التى ينتمى إليها.

ومن أمثلة تلك السجلات ما يلي:

أ - سجل الاجتماعات الدورية لجماعات النشاط.

ب- سجل الاجتماعات الخاصة بالقيادات.

جـ- سجل اجتماعات اللجان الإدارية التى يعمل فى إطارها.

د - سجل اجتماعات مجلس إدارة المؤسسة عند تكليف الاخصائى بأمانة سر الاجتماع.

هـ- سجل الاجتماعات الإشرافية عند قيام الاخصائى الاجتماعى بدوره الاشرافى مع جماعة المشرف عليهم من الأخصائيين الاجتماعيين.

و - سجل اجتماعات العاملين بالمؤسسة عند عقدهم لاجتماعات دورية للمتابعة والتقويم.

- **سجل البيانات الخاصة بالمؤسسات الحلية والقومية:**

وهو سجل خاص بحصر المؤسسات المحلية والقومية التى يمكن الاستعانة بها والتعاون معها فى تحقيق أهداف المؤسسة التى يعمل فيها الاخصائى الاجتماعى أو يمكن تحويل بعض الحالات إليها للاستفادة من الخدمات التى تقدمها تلك المؤسسات.

- **سجل الخبراء والمتخصصين:**

وهو سجل خاص بتدوين بيانات عن الخبراء والمتخصصين الذين يمكنهم التعاون مع الموسسة والاخصائى الاجتماعى حتى يمكن الرجوع إليهم عند الضرورة لاستعانة المؤسسات بهم أو استشارتهم فى أمر من أمور العمل بها.

- **سجل بيانات الأعضاء والمستهدفين:**

وهو سجل خاص بتدوين بيانات عن العملاء الذين يتعامل معهم الاخصائى الاجتماعى من خلال مساعدتهم على حل مشكلاتهم أو مساعدتهمن فى الاستفادة من خدمات وبرامج المؤسسة على اختلاف أنواعها.

وتختلف البيانات التى تدون عن كل عميل وفقاً لطبيعة المؤسسة ونوعية الخدمات التى تقدمها وطبيعة مشكلاته.

- **سجلات إدارية:**

ويتم فيها تسجيل الموارد والإمكانيات التى فى مخازن المؤسسة وقد يكون بعضها فى عهدة الاخصائى أو أنه يستخدمها فى تقديم الخدمات والبرامج وعمليات المساعدة مما يتطلب الأمر ضرورة تسجيلها وتحديد مواصفاتها حتى يمكن مراجعتها من وقت لآخر.

- **سجل النشاط النوعي:**

خاصة فى المؤسسات التى لها طبيعة خاصة فى ممارسة أنشطة نوعية معينة كالأنشطة الخاصة بالتدريب على أجهزة الكومبيوتر، الأنشطة الرياضية، الأنشطة التدريبية للقيام بالمشروعات الصغيرة مما يتطلب ضرورة تسجيلها فى سجلات خاصة بها حتى يمكن متابعتها والاستعانة بها عند الضرورة ويمكن للأخصائى الاجتماعى أن يحدد من بين السجلات السابقة أنواع السجلات التى يتطلبها العمل ويعمل على تطويرها طبقاً لوظيفة المؤسسة والأهداف التى تسعى إلى تحقيقها.

خامساً: شروط التسجيل الجيد في الخدمة الاجتماعية:

من الضرورى توفر بعض الشروط حتى يمكن الاستفادة من التسجيلات التى يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون فى مجالات الممارسة المهنية حتى يمكن أن تحقق الهدف منها **ومن تلك الشروط:**

الشرط الأول: من الضرورى تسجيل البيانات والموضوعات بالأسلوب السهل البسيط غير المعقد الذى يمكن استخلاص المعانى التى تتعلق به واستفادة الآخرين منه طبقاً لطبيعة الموقف.

الشرط الثاني: أن يتميز التسجيل بالتسلسل المنطقى والترتيب الزمنى الواضح مع وضوح الموضوعات والبيانات التى يتم تسجيلها حتى يمكن الاستفادة منها إما لأغراض التعليم أو الإشراف أو متابعة العمل المهنى فى نفس المؤسسة أو تحويل العملاء إلى مؤسسات أخرى للاستفادة من خدماتها.

الشرط الثالث: من الضرورى أن يكون هناك اختيار وانتقاء لتظممنات التسجيل من كافة الجوانب بحيث يتضح أهمية كل معلومة يتم تسجيلها وكيفية الاستفادة منها فى المواقف المرتبطة بتحقيق وظيفة المؤسسة فى عملية المساعدة المهنية.

مثال: يفضل أن تقول: «قام مسئول مشروع الخدمة الصحية المتطورة (الاستاذ فلان) بعرض السلبيات على الموظفين اجتماع تقويم المشروعات الصحية». ولا يفضل أن نقول: «وتم عرض سلبيات مشروع الخدمات الصحية..»

الشرط الرابع: أن يتميز التسجيل بإيجاد العلاقة بين الأفعال ومن يؤديها أى عدم استخدام لغة المبنى للمجهول لأنها تثير العمومية فى التسجيل.

الشرط الخامس: من شروط التسجيل الجيد ارتباطه بنوع المؤسسة والمجال الذى تعمل فيه أى توجه جوانب التسجيل طبقاً بطبيعة المجال واهتمامات المؤسسة مثال مؤسسة تعليمية تهتم بالجانب التعليمى والاجتماعى للطلاب.

الشرط السادس: أن يهتم بإيضاح جوانب التدخل المهنى أى الأدوار التى يؤديها الاخصائى الاجتماعى والأعمال المرتبطة به والأساليب المستخدمة وكيفية توظيف المبادئ والمهارات لما يوجه العمل نحو تحقيق الأهداف على أن يوضح التسجيل هذه الجوانب.

سادساً: تدريبات حول المهارة في التسجيل:

التدريب الأول

(أهمية التسجيل وشروط التسجيل الجيد)

التدريب:

حدد أهمية التسجيل بالنسبة للاخصائى الاجتماعى ثم وضح أهم شروط التسجيل الجيد؟

مناقشة التدريب:

(١) ترجع أهمية التسجيل بالنسبة للأخصائي الاجتماعي للأسباب التالية:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

(٢) أهم شروط التسجيل الجيد ما يلي:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

التدريب الثاني

(مناقشة أحد التسجيلات)

التدريب:

فيما يلي جزء من تسجيل الاخصائي.

قام الاخصائى الاجتماعى بتسجيل ما حدث فى اجتماع المتطوعين بمراكز التوعية الصحية وبدأ بعرض القرارات التى اتخذت فى هذا الاجتماع وأوضح أن وكيل وزارة الصحة للشئون الوقائية وافق على إعداد دورة تدريبية كما بين فى التسجيل أن بعض المتطوعين اقترحوا أن تمتد التوعية الصحية للأحياء العشوائية حيث تنتشر فيها بعض الأمراض وعبر الاخصائى من سروره لنتائج هذا الاجتماع.

- حدد أهم أخطاء الاخصائى الاجتماعى فى هذا الاجتماعى؟

مناقشة التدريب:

- من خلال استعراض التسجيل السابق يمكن تحديد أهم أخطاء الاخصائى الاجتماعى فى هذا الاجتماعى فيما يلى:

الخطأ الأول:

....

الخطأ الثاني:

....

الخطأ الثالث:

....

الخطأ الرابع:

....

....

مناقشة التدريب:

يمكن تحديد أنواع التسجيل ومزايا وعيوب كل نوع في الجدول التالي:

رقم	نوع التسجيل	المزايا	العيوب
١			
٢			
٣			
٤			
٥			
٦			

التدريب الثالث

(أنواع التسجيل ومزايا وعيوب كل نوع)

التدريب:

- أذكر أنواع التسجيل التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى فى مؤسسات الخدمة الاجتماعية والمزايا والعيوب التى ترتبط بكل نوع.

م	نوع التسجيل	مزايا التسجيل	عيوب التسجيل
	القصصى		
	الموقفى		
	الموضوعى		
	التحليلى		
	تقارير المناسبات والمشروعات		
	تقارير الملاحظة		
	تقارير أخرى		

التدريب الرابع

(مناقشة تسجيل بعض المواقف)

ما الأخطاء التى جاءت فى عبارات التسجيل الذى قام بتسجيله الاخصائى الاجتماعى فى المواقف التالية:

الموقف الأول: مقابلته للتلميذ الذي يتغيب كثيراً:

قمت بمقابلة التلميذ للتعرف على رأى الوالدين فى المشكلة وعلمت أن التلميذ يعانى مشكلات كثيرة جداً.

مناقشة الموقف:

الأخطاء التي ذكرت في التسجيل:

١- ....

....

٢- ....

....

٣- ....

....

٤- ....

....

الموقف الثاني:

اجتماع الاخصائى مع جماعة خدمة البيئة بالمدرسة عقد الاخصائى الاجتماعى الاجتماع. الأسبوعى مع جماعة خدمة البيئة وعرض مقرر الجماعة ما قامت به الجماعة من أعمال وأنشطة وعلق الاخصائى تعليقات إيجابية على هذه الأعمال وانتهى الاجتماع.

مناقشة الموقف:

الأخطاء التي ذكرت في التسجيل:

١- ....

....

....

٢- ....

....

....

٣- ....

....

....

٤- ....

....

....

التدريب الخامس

هل توافق أو لا توافق على العبارات الآتية مع إيضاح الأسباب والأخطاء الشائعة فى التسجيل ضع علامة (√) فى الخلانة التى توافق عليها.

مسلسل	العبـــــــارات	أوافق	لا أوافق	الأسباب
١	إستخدام الصياغة غير الواضحه			
٢	التكرار غـيـر الضـرورى فى التسجيل			
٣	إستخدام المصطلحات الغامضه			
٤	عدم التسلسل المنطقى الواضح			
٥	عدم كفاية البيانات والمعلومات			
٦	عـدم إيضـاح اسـمـاء من يقـوم بالافعال			
٧	العبـارات المطولة التى لا توضح المعانى المحدده			
٨	الأسلوب الانشـائى غـيـر المبين والموضح للمضمون			
٩	الصـعـوبات الخـاصـة بالقـواعـد الاساسية الخاصة بالغه العربية			
١٠	عـدم وضـوح هوية أو مـضـمـون الممارسة المهنية خلال التقرير			
١١	التنظيم غـيـر المناسب لمكونات التسجيل			
١٢	عـــدم الربط بين المقـــدمـــات والمضمون والنتائج			

مهــارة العمل الفريقي

أولاً: تعريف العمل الفريقي.

ثانياً: بناء العمل الفريقي.

ثالثاً: خصائص فريق العمل.

رابعاً: مراحــل نمــو الفــريق.

خامساً: محددات عمل فريق العمل.

سادساً: تكنيكات العمل مع فريق العمل.

سابعاً: المعوقات التي تواجه فريق العمل.

ثامناً: العوامل المؤديه لنجالح فريق العمل.

تاسعاً: تدريبات حول مهارة العمل الفريقي.

الفصل الرابع

مهارة العمل الفريقي

أولاً: تعريف العمل الفريقي:

لقد تعددت وجهات النظر في تعريف العمل الفريقي ومنها:

وحتى يتحقق العمل أهدافه كان لابد ان يتوفر له مهارة هامة يبدأ بها عمله وعلاقاته مع المستفيدين والمجتمع وهى مهارة العرض والتقديم.

ولقد تعددت تعاريف مهارة العرض والتقديم ومنها:

التعريف الأول: مجموعة من علاقات بين أفراد لهم تخصصات مختلفة يتجهون نحو أهداف محددة وموضوعية.

التعريف الثاني: هو مجموعة من الأفراد الذين يتفقون على هدف عام وتتناسب بينهم الوظائف والمهارات لكل عضو مع لآخرين فى الفريق دون صراع أو مشكلات تعوق تحدد الأهداف.

التعريف الثالث: هو الجماعة التى تتحمل مسئولية العمل الدائمة نسبياً والتى تتكون من الزملاء والمشرف أو الرئيس المباشر للعمل وتستمر طوال الاهتمام بتحقيق أهداف المؤسسة.

ونستخلص من التعاريف السابقة ما يلي:

١- الفريق هو مجموعة أفراد لهم تخصصات مختلفة لكنهم يرتبطون بهدف واضح ومحدد.

٢- ارتباط أعمال أعضاء الفريق مع بعضهم أى أن العمل الجماعى، التعاونى هو أساس أداء الفريق لمسئولياته.

٣- وجود منسق أو مسئول عن الفريق لكل الجوانب المختلفة.

٤- ضرورة توافر عناصر أساسية فى الفريق منها.

٥- اتجاه الأفراد نحو الجماعية فى العمل والابتعاد عن الصراعات لأن الهدف واحد للجميع فى هذا المجال.

٦- الاعتمادية المتبادلة والتساند الوظيفى من السمات الأساسية لفريق العمل.

- الهدف الجماعى المحدد.
- الاعتماد المتبادل بين الأعضاء لحاجة كل منهم إلى خبرات ومهارات وقدرات الآخرين والالتزام من قبل كل فرد فى الفريق.
- الاهتمام بتوجيه كل الأفراد والأعمال نحو تحقيق الهدف.
- ضرورة النظر إلى الفريق كوحدة متماسكلة، أو كجماعة مسئولة تبذل جهوداً لها دلالة محددة فى المؤسسة.

ثانياً: بناء فريق العمل:

بناء فريق عملية أساسية وهامة حيث تسعى تلك العملية نحو مساعدة الأعضاء على أن يصبحوا أكثر فعالية فى تحقيق مهامهم ومواجهة أى مشكلات تواجه تحقيق الأهداف المرغوبة.

ويحدد «أندرسون Anderson» جوانب أساسية في بناء الفريق علي النحو التالي:

١- الاتفاق على الهدف الأساسى الذى يسعى إليه فريق العمل.

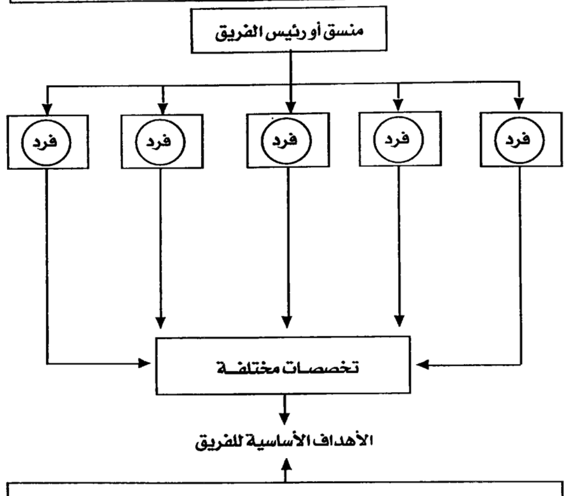
٢- تحديد أساليب العمل التى لها أهمية فى تحقيق أهداف الفريق.

٣- التعريف والتحديد للأدوار لأعضاء فريق العمل والحدود التى يجب أن يلتزم بها عضو الفريق.

٤- الوقاية من الصراعات التى قد تحث بين أعضاء الفريق أو بين المنسق (الأخصائى الاجتماعى) وباقى أعضاء الفريق.

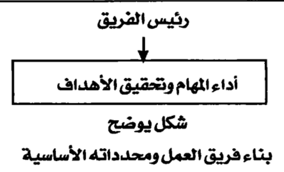
٥- وضوح تخصصات كل عضو من كافة الجوانب حتى يمكن إتاحة الفرص للاستفادة المتبادلة بين أعضاء فريق العمل.

كلما كانت تخصصات أعضاء فريق العمل واضحة ومحددة في إطار أعمال وأخداف الفريق كلما ساعد ذلك علي وضع الحدود والاهتمام بالتبادل والتفاهم في إطار مسئوليات وأهداف الفريق.



الأهداف الأساسية للفريق

علي أفراد الفريق: المشاركة - التبادل المعرفي والمهني - التعاون - التنسيق - التحفيز - التوجيه - الهيكل العام - الموارد والإمكانيات - العلاقات (الشخصية - العمل) - التطوير.



شكل يوضح

بناء فريق العمل ومحدداته الأساسية

وعمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وكذلك المؤسسات العلاجية على اختلاف أنواعها تعمل من خلال فريق عمل قادر على التعاون بين الأعضاء المكونين له ويهدف إلى هدف واضح ومحدد.

الفريق العلاجى هو مجموعة من الأعضاء المتخصصين تخصصات مختلفة ولكن يجمعها هدف واحد مشترك يسعى كل فرد إلى أن يقوم بعمله ساعياً نحو تحقيق الهدف.

وفى إطار ما سبق فإن أعضاء الفريق يساندو بعضهم البعض ويتعاونون معاً بحرية، ويتحاورون بصراحة ووضوح

ثالثاً: خصائص فريق العمل:

يؤدى العمل داخل فريق عمل محدد إلى فوائد لكل أعضاء الفريق، **يمكن أن نحددها فيما يلي:**

١- تدعيم الثقة بين أعضاء فريق العمل.

٢- تبادل المعلومات المطلوبة بطريقة أكثر فاعلية.

٣- رغبة الأعضاء العمل معاً ومساندة أحدهم الآخر.

٤- البحث دائماً من أجل المصلحة العامة وليس المصلحة الفردية.

٥- السعى نحو تحقيق الجودة والدقة نتيجة المشاركة الإنسانية.

٦- الاستخدام الأكثر فاعلية للموارد والمواهب والقوى الذى يقوم به الأعضاء بحرية تامة لدى كل عضو.

٧- انخفاض مستوى مشاعر الخوف والقلق نتيجة الوحةد فى العمل ولكن قد يشعر الزملاء كيفية خفض التوتر والقلق نتيجة المشاعر الطيبة، العلاقات الودية بين أعضاء الفريق، الالتزام الواضح بالأداء المطلوب من الفرد عضو الفريق.

رابعاً: مراحل نمو الفريق The Stages of Team Development:

ونوضح فيما يلي تصور لمراحل نمو الفريق:

سـمات المرحـلة	The Stages المراحـل
وفي هذه المرحلة يكون الفــريق إلى مـجـموعـة من الأفراد وليس كـفـريق Rather Than A Team.	١- مرحلة التكوين: 1- Forming
لأن هذه المرحلة تتسم بالصراع Because There Can be Conffict	٢- مرحلة الانتقال: 2- Storming
في هذه المرحلة يعـمل الفـريق مـعـاً بصورة متكاملة. The Team Work on the way it is going to operate.	٣- مرحلة بناء المعايير: 3- Norming
تتـــسم هذه المرحلة بالأداء للفــريق واستخدام أقصى القدرات لزيادة الأداء. The Team Really Begins to Perform at maximum Capacity.	٤- مرحلة الأداء: 4- Performing

خامساً: محددات عمل الفريق:

يعمل الفريق في إطار ما يلي:

١- مساعدة أعضاء الفريق على وضوح الأهداف والأدوار المرتبط بها فى كل م وقف.

٢- مساعدة أعضاء الفريق على بناء الالتزام من خلال معرفة ما الذى يريدون تحقيقه من خلال عملهم وارتباطهم بك والتأكيد على إننا نستطيع أن نحفز أنفسنا.

٣- التخلص من فردية الأداء وتعلم ا لثقة فى الفريق من خلال الاستعانة بالمعومات، تبادل الخبرات، المشاركة فى اللجان والمجالات المختلفة، احترام آراء الآخرين مهما كانت.

٤- التقويم الذاتى والجماعى لكل ما يقوم الفريق فى مختلف المراحل.

٥- استخدام الحوافز وأهميتها على النحو التالى:

- اخبر الأعضاء بما نتوقعه منهم عمله.
- ضرورة أن نجعل ما يقوم به الفريق عمل له قيمة وليكن هناك أعمال مرتبطة بالأهداف الشخصية وتقدير الذات وتنمية الأسرة والمجتمع.

٦- الممارسة الفعالة لكل دور وارتباطه بأدوار الآخرين.

٧- الارتباط بفنيات معينة فى العمل لا يعرفها سوى عضو الفريق ويعرفها للآخرين من جانب الإعلام المتبادل عن الأعمال المنفذة.

٨- إتاحة الفرص لإبداء الرأى واحترام الآراء المختلفة.

٩- حماية الفريق من الأدوار التى قد تهدم الفريق مثل المقاطعة، السيطرة، المواقف المعلقة، الرفض.

١٠- وضع نظام واضح للاتصال بين أعضاء الفريق وبين الفريق وباقى الأفراد والوحدات خارج نطاقه.

سادساً: تكنيكات العمل مع فريق العمل:

هناك تكنيكات متعددة يمكن استخدامها مع أعضاء فريق العمل طبقاً للمواقف التى تواجه فريق العمل وفى إطار تحقيق الأهداف التى تسعى إليها.

وأهم تكنيكات التعامل هو ما يلي:

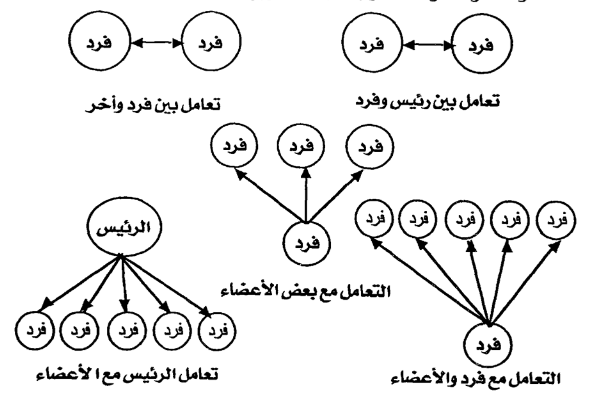
١- تكنيك التعامل مع فرد معين نتيجة ما يصدر منه فى مجال عمل الفريق وقد يكون التعامل لعمل تخصصى أو لسلوك خاص به.

٢- تكنيك التعامل بين فرد وفرد أخر أى تعامل اكثر من متخصص.

٣- تكنيك التعامل بين عضو الفريق وبقية الأعضاء ويتوقف ذلك طبقاً للمواقف والمشكلات التى تواجه أعمال الفريق أى التعامل بين فرد وبقية الأعضاء.

٤- تكنيك التعامل بين الفرد عضو الفريق وبعض الأعضاء طبقاً للموضوع أو الموقف.

٥- التعامل بين الرئيس أو النسق وجماعة فريق العمل من أجل إعلامهم ببعض المواقف أو المعلومات المرتبطة بعمل الفريق.



سابعاً: المعوقات التي تواجه فريق العمل:

تعتبر الأدوار التى تقوم بها جماعة فريق العمل، من المهام التى تحتاج إلى تنظيم واضح ومحدد حتى لا تتدخل الأدوار وتتعرض لمشكلات، لأن هذه المشكلات تعتبر معوقات تواجه أعضاء الفريق فى تأدية أدواره، نتيجة غياب تكامل وتنسيق الأدوار بين فريق العمل بالمؤسسة الإبداعية التى تعمل بها هذا الفريق، فالتكامل بين الفريق يقوم على احترام كل عضو لعمل وتخصص كل من الأعضاء الآخرين، وأن يسود بين أعضاء الفريق علاقة تعاون وتفاهم واحترام كل عضو لعمل وتخصص كل من الأعضاء الآخرين، وأن يسود بين أعضاء الفريق علاقة تعاون وتفاهم واحترام متبادل بينهم، وإذا كان العمل فى الفريق يضم عدداً من التخصصات، فان لكل عضو مهاراته ومهاراته ومعارفه وإطاره المرجعى الذى يختلف عن الآخرين.

ولذلك فإن من أهم المعوقات التي تواجه فريق العمل هي:

١- عدم وضوح الأدوار:

لكل عضو من أعضاء الفريق.

٢- صراع الدوار:

لكل عضو من أعضاء الفريق يحاول أن يتدخل فى دور الأخر أو يقوم بأكثر من دور ليس من اختصاصه.

٣- عدم فهم الأهداف والأغراض للفريق:

إن أكبر مشكلة تعترض جماعة الفريق وتعتبر معوق، وتقف حجر عثرة أمام تمسكها والاحتفاظ بروح معنوية عالية بين أعضائها، ووضع برنامج كامل يحقق حاجاتهم ورغباتهم، هو عدم فهم الأعضاء وكذلك الأخصائى لأعراض التى تسعى إلى تحقيقها جماعة فريق العمل.

٤- وجود منازعات في جماعة الفريق:

إن المنازعات داخل جماعة الفريق دائماً ما تعوقها عن التقدم وتحقيق

أهدافها، خاصة إذا ظهرت بصورة واضحة وكبيرة، فهى قد تكون أحياناً السبب فى انقسام الجماعة إلى أحزاب تعكر صفو الحياة الجماعية وتعمل على تفكك الجماعة، لذلك يجب معالجة الخلافات والمنازعات التى تظهر فى الجماعة فى مراحلها الأولى لكى لا تحتاج إلى الوقت الطويل والمجهود الكبير من أخصائى الجماعة كى يعمل على إزالة أسبابها.

٥- مشكلة الروتين والتنظيم في الفريق:

أن تعقد الروتين والتنظيم ا لزائد عن الحد فى جماعة الفريق يسببان الكثير من المعوقات والمتاعب التى تعوق الأعضاء وخاصة القادة منهم عن سرعة البت فى الأمور، وأخذ القرارات وتوزيع المسئوليات والاستمتاع ببرامج الأعضاء، فالتنظيم الوظيفى، الذى يشمل اللجان المتعددة وكثرة القواعد والتعليمات، يستنفذ الوقت الطويل من القادة والأعضاء والذى كان من الصالح استخدامه، فى وضع ومناقشة وتنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بالجماعة.

٦- عدم تنمية صفات القيادة بين أعضاء الفريق:

يجب على أخصائى أن يعمل جهد استطاعته فى أن ينمى صفات القيادة بين الأعضاء، والاستفادة من ذلك استفادة إيجابية، فلا يقوم أعضاء معينون بأعمال خاصة بالجماعة دائماً، بل يجب أن تتاح الفرصة لجميع الأعضاء لأداء هذه الأعمال بالتناول قدر المستطاع، وأن يدرب كل شخص فى الجماعة على تحمل المسئولية والقيام بالعمل الذى وكل إليه فى حدود طاقته ومساعدة الأخصائى له.

٧- تنافس الأعضاء داخل الفريق:

إن تنافس أعضاء فريق العمل داخل المؤسسة الإبداعية لتحقيق أغراض شخصية واجتماعية كثيراً ما يكون سبباً، فى خلق المشاكل التى تعمل على تفككها، وذلك للمناقشة التى غالباً ما تتحول إلى صراع بينهم.

٨- عدم الاتصال بين أعضاء الفريق:

كثيراً ما نجد أن كل عضو من أعضاء الفريق يعمل بمفرده، دون اعتبار للآخرين من الأعضاء، وكذلك نجد أن كل عضو يعمل دون الرجوع إلى بقية الفريق لتكامل الأدوار ولذلك نجد أن الاتصال يكاد يكون ضعيفاً وغير واضح وبذلك يعتبر معوق من المعوقات التى تواجه الفريق فى أدائه لأدواره.

ثامناً: العوامل الأساسية المؤدية إلي نجاح فريق العمل:

يواجه فريق العمل عوامل متعددة قد تؤثر فى عمل الفريق ولكن هناك عوامل لها أهمية فى تحقيق أهداف فريق العمل والنجاح فى القيام بمهامه المختلفة على النحو التالى:

العامل الأول: الأهداف الواضحة المحددة:

كلما كانت الأهادف واضحة فى كل مرحلة وموقف معين كلما أدى ذلك اتجاه أعضاء الفريق نحو ذلك الهدف والاهتمام بالتعاون فى تحقيق الهدف، وذلك فى إطار الوقاية من إساءة تفسير الأعمال التى يقوم بها أعضاء الفريق.

العامل الثاني: القيادة:

ضرورة توفر القيادة اللازمة لفريق العمل والذى قد يطلق عليه منسق الفريق، قائد الفريق، موجه الفريق حيث يقوم قادة الفريق أو قائد الفريق على تنسيق العمل وتوفير المعلومات والإمكانيات اللازمة ومواجهة مواقف الصراع والاختلاف بقدر الإمكان.

العامل الثالث: الاتصال الواضح المحدد بين أعضاء الفريق:

ضرورة إتاحة الفرص المناسبة للاتصال، وكذلك تحديد القنوات التى يمكن أن يسلكها كل عضو، وضرورة أن تكون هناك مجالات زمنية مناسبة للقيام بتلك الاتصالات فى إطار السعى نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

العامل الرابع: مواجهة الصراعات والاختلافات الصعبة:

تواجه معظم الجماعات صراعات واختلافات فى الآراء والخبرات يجب

التعامل معها عند ظهورها، وليس هناك ضرراً أن تكون هناك اختلافات من الأعضاء ولكن يجب الاستفادة منها فى إيجاد مواقف للتعاون والتفاهم والتنسيق فى الأعمال.

العامل الخامس: التفاعل والمشاركة بين أعضاء الفريق:

يجب أن يشترك جميع أعضاء فريق العمل فى التفاعل الجماعى المستمر خلال المواقف الجماعية المختلفة بالإضافة إلى أنه من الضرورى مشاركة كل عضو فى تحمل المسئوليات ومواجهة المشكلات المختلفة.

العامل السادس: مراعاة الالتزام بالقيم الاجتماعية في التعامل:

عندما يشترك أعضاء الفريق فى تفاعل موجه مشترك يرتبط بأهداف الفريق يتطلب ذلك مراعاة القيم فى التعامل مثل الاحترام والتعاون والموضوعية فى التفاهم والعرض والعدالة فى التعامل.... الخ ويتطلب أن يلتزم القائد أو المنسق بتلك القيم وكذلك أعضاء الفريق.

العامل السابع: التنظيم والنظام في عمل الفريق:

والتنظيم هو توزيع المسئوليات وتحديدها لكل فرد، وكذلك تحديد الأدوار التى يمكن أن يقوم بها كل فرد فى فريق العمل بالإضافة إلى أن نظام العمل وتحديد وإعلانه مثل وقت الاجتماع الدورى له أهمية فى نجاح فريق العمل.

العامل الثامن: الفردية والجماعية في التعامل بين أعضاء الفريق:

من المعروف أن لكل فرد خصوصيته فى جوانب شخصية وفى تخصصه المهنى وكذلك فان هناك روح جماعية وفكر مشترك وهدف معلن وواضح يسعى إليه كل عضو وبالتالى من الضرورى أن نراعى أن نستخدم إمكانيات الأفراد والجماعة طبقاً للمواقف التى تواجه عمل الفريق.

ويمكن إضافة عوامل أخرى تحقق نجاح الفريق قد تتوقف على مجال استخدام الفريق، أو الأهداف التى تسعى إليها وبالتالى نستطيع إضافة عوامل أخرى تحقق نجاح فريق العمل.

تدريبات

لوحة سلوكيات التعامل مع أعضاء فريق العمل

يراعي السلوكيات الآتية لمن يقوم بقيادة فريق العمل:

م	الســـلوك	المواقف المناسبة لذلك
١	أنصت جيداً لأفكارهم.	
٢	أمتدح أفكارهم كلما كان الموقف مناسباً.	
٣	أكد على الأفكار الجيدة وأهميتها وأقرها.	
٤	لا تتسرع بالإجابة على أسئلتهم وأرجعها إليهم.	
٥	استخدم تعليقاتهم السابقة مسبوقة بأسمائهم.	
٦	ابرز سلوكياتهم الإيجابية ووضح أهميتها.	
٧	اجعل الأمثلة من تجاربهم الخاصة.	
٨	لا تستخدم كلمات المشاركة الوجدانية.	
٩	لا تكن مجاملاً في الحقائق والمبادئ واجعلها صح / خطأ.	
١٠	ركز على اهتماماتهم في ليس اهتماماتك.	
١١	اجعل أسئلتك في متناول قدراتهم للإجابة عليها.	
١٢	شاركهم بمعلوماتك عن حالة المعوق.	
١٣	لا تتسرع في إبداء ملاحظاتك واحفظها للوقت المناسب.	
١٤	وضح الأسباب في النهاية ولا تتركهم حيارى.	
١٥	اجعل هدفك سلوكهم وليس شخصيتهم.	

مهارة الاتصال

- مقدمة:

أولاً: تعريف الاتصال.

ثانياً: العناصر الأساية لعملية الاتصال.

ثالثاً: أهمية مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

رابعاً: تحليل مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

خامساً: الجوانب الموضحة لمهارة الاخصائي الاجتماعي في الاتصال.

سادساً: تعليم مهارة الاتصال في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

سابعاً: تقويم مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ثامناً: الصعوبات التي تواجه الاخصائي عند ممارسة مهارة الاتصال.

تاسعاً: مقومات الاتصال الفعال.

عاشراً: تدريبات عملية حول مهارة الاتصال.

الفصل الخامس

مهـــارة الاتصـــال

• **مقدمة:**

يعتبر الاتصال وسيلة مشتركة يستخدمها كثير من المهنيين ويقع فى اهتمام كافة التخصصات وفقاً لمجال عملها وأهدافها على اعتبار أنه عملية أو طريقة تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس، وإذا كان هذا هو وضع الاتصال فى جميع التخصصات فإنه فى الخدمة الاجتماعية يشير إلى جوانب عديدة للسلوك الاجتماعى باعتباره أحد الطرق لدراسة الحياة الاجتماعية كما أنه يمثل أحد أشكال الاتصال بين الاخصائى الاجتماعى والوحدة التى يتعامل معها (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) ولذا فإنه يجب على الاخصائى الاجتماعى أن يلم بالجوانب المختلفة لمهارة الاتصال ونمطه وكيفية استخدامه مع تلك الوحدات ودوافعه وأغراضه بحيث يكتسب المهارة فى ممارسة طبقاً للمواقف التى يتعامل فيها.

ولذا فإن مهارة الاتصال أصبحت من المهارات التى يتم التركيز عليها فى تدريب طلاب الفرقة الثانية وذلك يهدف:

• التعرف على ماهية الاتصال وعناصره وأهميته فى الممارسة المهنية.

• تحليل وتعليم وتقويم مهارة الاتصال فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.

• الصعوبات التى تواجه ممارسة مهارة الاتصال ومقومات الاتصال الفعال وحتى تكتمل الصورة فإن الطالب يمكن أن يكلف بعمل بحث عن الاتصال وتكليفه بالاتصال بأحد المؤسسات المجتمعية للتعرف على مجالها وخدماتها وشروط تقديم تلك الخدمات كما يطالب بمناقشة بعض المواقف وهذا ما سنوضحه فيما يلى.

أولاً: تعريف الاتصال:

هناك تعاريف متعددة للاتصال سوف نعرض بعضها ثم نضع تعريفاً إجرائياً يرتبط بأهمية الاتصال فى ممارسة الخدمة الاجتماعية وهى:

التعريف الأول:

«هو استجابة الكائن الحى المميزة إزاء موضوع أو هدف محدد».

التعريف الثاني:

هو التفاعل فى ضوء منبهات أو إشارات أو نظرات عن طريق استجابة الأشخاص إليها واستخدام تلك المنبهات كرموز لما تحمل من معانى فإذا اشترك شخصان فى نفس الرموز بنفس المعانى فإنما يتصل كل منهما بالآخر.

التعريف الثالث:

هو تبادل املعنى بين الأفراد من خلال استخدام الرموز المعروفة والمألوفة لهم.

التعريف الرابع:

هو عملية تفاعل بين فردين يلتقيان حول موضوع أو مشكلة معينة ويتم نقل أفكار ومعلومات بينهما من خلال وسائل معينة بهدف الوصول إلى اتفاق أو تقارب وجهات النظر وما يجب القيام به.

وفى إطار التعاريف السابقة وارتباط بالاطار العام لمهارات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن أن نضع التعريف الاجرائى التالى.

الاتصال هو تفاعل بين طرفين احدهما الاخصائى الاجتماعى والآخر وحدة من وحدات العمل (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع).

التفاعل يرتبط بهدف اساسى هو تحقيق عملية المساعدة فى الخدمة الاجتماعية.

- **يستخدم الاخصائى وسائل وأساليب معينة عند قيامة بعملية الاتصال من خلال ممارسة الطرق المهنية المختلفة تبعاً للهدف من الاتصال.**
- **ترتكز عملية الاتصال على نقل المعارف والمعلومات والخبرات واستخدام المشاعر الخاصة بوحدات العمل بما يحقق أهداف الاتصال.**
- **عملية الاتصال تتفق تماماً مع مضمون الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من حيث ضرورة استمرارية التفاعل وتهيئه المناخ المناسب الذى يؤدى إلى تكوين العلاقة المهنية كركيزة اساسية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.**

ثالثاً: العناصر الأساسية لعملية الاتصال:

تتكون عملية الاتصال من العناصر الأساسية الآتية:

العنصر الأول: المرسل:

أو المصدر الذى يقوم بعملية الاتصال منذ بدايتها حتى نهايتها ويمثلها فى هذا المجال الاخصائى الاجتماعى خاصة منذ بداية التعامل حتى نهايته حتى وإن كانت هناك مصادر مساعدة أخرى.

العنصر الثاني: الرسالة:

وهى الموضوع أو المشكلة أو الموقف الذى يتطلب ضرورة القيام بعملية الاتصال بشأنه ومن أمثلة تلك الجوانب فى الخدمة الاجتماعية ما يلى:

(أ) المشكلات بأنواعها (الاجتماعية – الاقتصادية – النفسية).

•ب) المواقف الجماعية والاجتماعية التى يتدخل فيها الأخصائى.

(جـ) موضوعات سيكولوجية واجتماعية واقتصادية ترتبط بالتعامل مع وحدات العمل التى يساعدها الاخصائى الاجتماعى.

(د) الصراعات والانقسامات بين الأفراد والجماعات والقيادات فى البيئة المحلية.

(هـ) التوجيه الاجتماعى نحو متطلبات تكوين الشخصية واكتشاف الخبرات والمهارات اللازمة للحياة اليومية.

(و) تدريبات مهنية واجتماعية وثقافية ومثالاً لذلك التدريب على الحرف والمهن، تدريب القادة، والتدرزيب على الناقشة والحوار.

العنصر الثالث: الرسالة:

تتكون الرسالة من مجموعة رموز لفظية فى شكل كلمات وجمل وعبارات وعندما يستخدمها أى طرف من طرفى الاتصال فإنه يضيف إليها رموزاً أخرى غير لفظية كحركات الرأس أو حركة اليدين أو استخدام الاشارات أو الاستعانة بالصور والرسوم.

وقد تكون الرسالة غير لفظية تماماً إذا كانت تعتمد على الصور أو الرسوم أو المجسمات أو المشاهدات مثل المعارض ويجب أن ترتبط الرسالة بالواقع الذى تعيشه وحدات العمل وإن تستند على المشكلات الوقاعية.

ولذلك لابد أن يقوم الاخصائى بالاستعانة بالأمثلة والنماذج الواقعية والخبرات المعروفة عن هؤلاء الأفراد والجماعات حتى تكون معبرة عن الواقع من خلال ممارسته للخدمة الاجتماعية واستخدامه لعملية الاتصال وعناصرها المختلفة.

العنصر الرابع: الوسيلة:

يقوم الاخصائى الاجتماعى باختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال خاصة وأن هناك وسائل متعددة نذكر من أهمها:

- المقابلات الشخصية.
- المناقشات الجماعية.
- الاجتماعات.
- المؤتمرات.
- الأفلام السينمائية.
- المراسلات الشخصية.
- الزيارات المنزلية.

- الملصقات والمجلات.
- الندوات والمناظرات.
- المعارض والنماذج المختلفة.

ولا شك أن الخدمة الاجتماعية تعتمد على التفاعل والمواجهة المباشرة عندما تتعامل مع الوحدات الإنسانية المختلفة بغية التأثير المباشر والمشاعر والاحساس بالموضوع والمشكلة بطريقة واضحة.

وتختلف الوسائل واستخدامها طبقاً للموضوعات والمشكلات وكلما كان المستوى الثقافى والتعليمى محدوداً كلما كان استخدام الوسائل المباشرة كالمقابلة والزيارة المنزلية أفضل.

وتتضح مهارة الاخصائى الاجتماعى فى اختيار الوسيلة المناسبة وتطبيقها مع الوحدات التى يقوم بمساعدتها ويمكن أن نحدد بعض الشروط التى يجب توفرها فى وسائل الاتصال التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى على النحو التالى:

- إتقان الاخصائى للوسيلة المستخدمة.
- توفر إمكانيات وموارد استخدام الوسيلة كالأفلام والمعارض والنماذج.
- ملائمة الوسيلة للمستويات الثقافية والاجتماعية للمستهدفين من عملية الاتصال.
- توفر العلاقة بين نوع الوسيلة وموضوع المساعدة فقد يكون الموقف هو حل مشكلة أسرية مما يتطلب مناقشة جماعية مع أفراد الأسرة أو مقابلات فردية أو زيارات منزلية وهكذا.

مع الوضع فى الاعتبار أنه كلما توفرت الخبرات السابقة لدى الاخصائى حول استخدام تلك الوسائل كلما كان الأخصائى الاجتماعى أقدر على استخدامها.

العنصر الخامس: المستقبل:

هو الطرف الآخر الذى توجه إليه الرسالة من المرسل ويبدأ الاخصائى الاجتماعى فى الترعف عليه ودراسة شخصيته أو مكوناته، والمؤثرات التى توجه

إليه ووضع الاطار العام الذى يعبر عن اتجاهاته ومشاعره وخبراته السابقة ولذلك فقد لا يتم تأثير الرسالة على المستقبل بشكل مباشر أو أن التأثير على المستقبل يتطلب وقتاً طويلاً فى حالات الاضطرابات النفسية والعقلية.

ومن أمثلة المستقبل (وحدات العمل) التي يتعامل معها الاخصائي الاجتماعي خلال عملية الاتصال ف يممارسة الخدمة الاجتماعية ما يلي:

- العملاء ممن لديهم مشكلات أو اضطرابات معينة بأنواعها.
- الأفراد الذين يرغبون اكتساب خبرات ومهارات معينة كالعمل فى المشروعات الصغيرة.
- القيادات فى الجماعات والمجتمعات التى يتطلب العمل معها مساعدتها فى القيام بأدوارها على النحو المناسب.
- الأفراد الذين لديهم مهارات متقدمة فى الأنشطة والبرامج ويحتاجون إلى توظيفها بالشكل المناسب.
- التطوعون فى مجالات الخدمة الاجتماعية ويتطلب العمل معهم توجيههم وتدريبهم على ممارسة بعض البرامج والأنشطة والخدمات التى تتناسب مع مستوياتهم الثقافية والاجتماعية والعلمية.
- الوالدين فى الأسر التى تعانى من مشكلات بعض الابناء فى الدراسة أو من الاضطرابات العقلية والنفسية ويصعب التعامل مع الابناء فى تلك المشكلات.
- العاملون بالمنظمات الذين يتعاونون مع الاخصائى فى تنفيذ البرامج والمشروعات التى تهدف إلى حل المشكلات أو تنمية المجتمع المحلى.

ويستطيع الاخصائى الاجتماعى أن يحدد أهم الوحدات الإنسانية المستهدفة التى تمثل المستقبل، فى عملية الاتصال ارتباطاً بنوع المشكلة أو موضوع الخدمات أو المواقف التى يجب التدخل فيها وممارسة الأدوار المهنية للأخصائى الاجتماعى من خلالها.

العنصر السادس: التغذية الراجعة (الرجع):

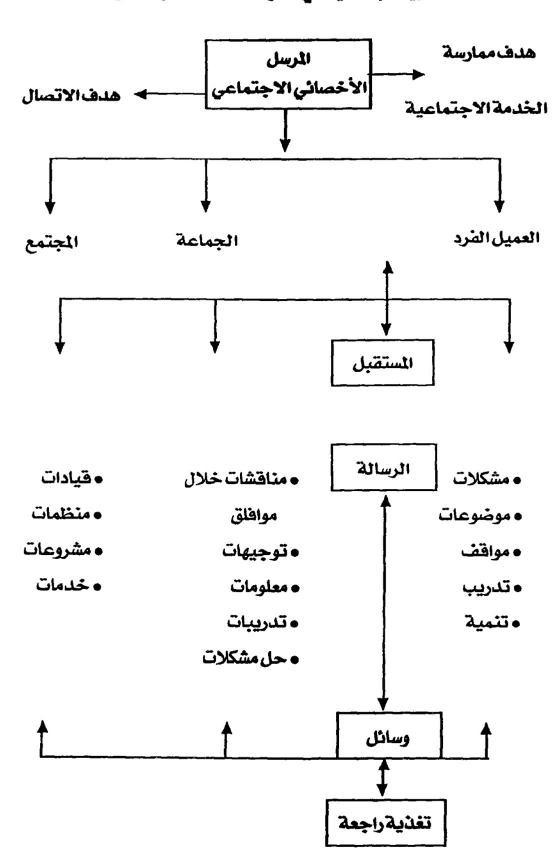
ترتكز الخدمة الاجتماعية والاتصال على عملية التعامل بين الطرفين فى هذا المجال حيث أن لكل فعل رد فعل، وعملية التفاعل تتكون من الأفعال وردود الأفعال وأنصهارها معاً مكونة رجع الصدى أو التغذية الراجعة أو النتيجة التى توصلنا إليها من خلال عملية الاتصال.

ونظراً لأهمية هذا العنصر فإن الأخصائى يشعر بالتجارزب والاقتناع الواقعى الواضح أو أن هناك براهين وزدلة تدل على ذلك.

ونعرض فى إطار مهارة الاخصائى الاجتماعى فى استخدام عملية الأتصال من خلال ممارسة الخدمة الاجتماعية بعض الأدلة والمفاهيم التى توضح النتائج من عملية الاتصال من خلال ممارسة الاخصائى الاجتماعى لدورة المهنى على النحو التالى:

- استخدام كلمات معينة لعدة مرات تعبر عن حالة بعض العملاء.
- نظرات الدهشة والاستغراب من وحدات العمل.
- حركات ا لرأس التى تدل على الموافقة.
- إستخدام الاشارات الرافضة أو المؤيدة.
- حركات اليدين شكل يدل على القلق والتوتر من رأى الاخصائى.
- الوقوف المفاجئ رغبة فى إنهاء الموضوع ربما لرفضه.
- علامات الصمت إيجابية أو رفضاً.

خريطة إتصالية في ممارسة الخدمة الاجتماعية



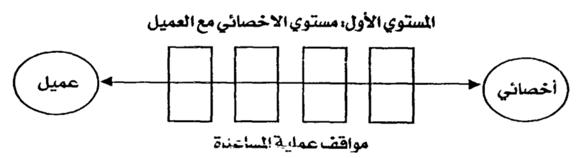
ثالثاً: أهمية مهارة الاتصال في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

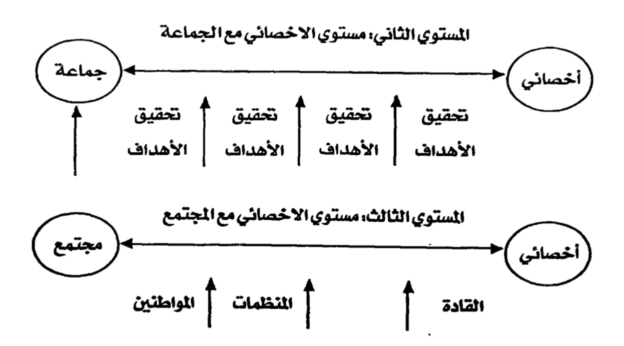
تعد مـهارة الاتصـال من المهـارات الاسـاسـيـة التى يـجب أن يتـصـف بهـا الاخصائى الاجتماعى ويكتسبها من خلال تعليم للخدمة الاجتماعية والبرامج التدريبية المختلفة.

وترجع أهمية مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية للأسباب الآتية:

السبب الأول:

ترتبط ممارسة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة بعملية الاتصال على كافة المستويات خاص المستويات الآتية:





ولذلك فمهارة الاتصال عامل مشترك بين جميع العمليات المهنية وكافة المواقف بل وهى عامل مشترك أيضاً فى كافة الوسائل المستخدمة عند ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية.

السبب الثاني:

تساعد مهارة الاتصال فى ايجاد وتكوين التفاعل المطلوب فى ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث أن كافة عمليات الممارسة المهنية تتم من خلال التفاعل بين طرفى الممارسة كالأخصائى والجماعة مثلاً حيث أن هناك افعال ترسل فى شكل رسائل من الاخصائى أو من الطرف الآخر (الفرد، الجماعة، المجتمع) ولابد أن يكون هناك رد فعل أى أن عملية التفاعل تتكون بشكل واضح وتستمر طالما هناك اتصال واضح ومحدد وهادف.

السبب الثالث:

تؤدي عملية الاتصال إلى تحديد الأدوار وتوزيع المسئوليات وإيضاح القدرات والإمكانيات المتوفرة لدى العملاء مما يساهم فى تحقيق الأهداف المرغوبة فالقدرة اللغوية لدى الأفراد، وتماسك الأسرة فى مواجهة المشكلات الأسرية والخبرات السابقة بكافة أنواعها، كذلك مدى اهتمام القادة الشعبيين باحتياجات الواطنين بالإضافة إلى الخبراء الذين يتوفر وجودهم لدى المنظمات وغيرها من الإمكانيات يمكن التعرف عليها وتحديدها واستخدامها بالأسلوب المناسب لتحقيق الأهداف التى نسعى إليها.

السبب الرابع:

تهدف عملية الاتصال إلى تزويد الأفراد والجماعات والمجتمعات بالمعلومات والمعارف العلمية وإكسابهم خبرات جديدة ويتطلب العمل فى ممارسة الخدمة الاجتماعية تحقيق الجوانب السابقة من خلال ممارسة الطرق المهنية المختلفة،

حيث أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة تطبيقية لا تقتصر على تحديد وتعريف المشكلات أو شرح التفزاعل الجماعى أو توظيف الأدوار القيادية ولكنها تقوم على الممارسة الفعلية وبالتالى هناك تكامل بين أدوار الاتصال وأهدافه وأدوار الخدمة الاجتماعية وأهدافها.

السبب الخامس:

عملية الأتصال لها أهمية واضحة فى الخدمة الاجتماعية من حيث أن الخدمة الاجتماعية تعتمد على ركيزة هامة هى العلاقة المهنية بين الأخصائى الاجتماعى ووحدات العمل التى يعمل معها.

وتساهم عملية الاتصال فى تكوين تلك العلاقة من خلال تأكيد احترام المعتقدات وحرية الرأى، وكسب الثقة وتصحيح المعلومات وتعديل الاتجاهات خاصة فيما يتعلق بدور الأخصائى الاجتماعى المهنى فى تحقيق عملية المساعدة.

السبب السادس:

هناك أوجه تشابه واضحة بين مكونات عملية الاتصال ومهنة الخدمة الاجتماعية حيث اننا نلاحظ أن كل طريقة مهنية لها مكونات مشتركة **هي ما يلي:**

- الاخصائى الاجتماعى.
- العميل (فرد، جماعة، مجتمع).
- الموضوع أو المشكلة.
- الوسائل المستخدمة فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- العلاقة المهنية.
- الأساليب المهنية لكل طريقة فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- العائد المتوقع من ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ولو نظرنا إلى عملية الاتصال نلاحظ ما يلي:

(١) الأخصائي الاجتماعي	←	**يقابلة**	←	المرسل فى الإتصال
(٢) العميل	←	**يقابلة**	←	المستقبل فى الإتصال
(٣) الموضوع أو المشكلة	←	**يقابلة**	←	الرسالة فى الإتصال
(٤) وسائل الممارسة المهنية	←	**يقابلها**	←	وسائل الإتصال
(٥) العلاقة المهنية	←	**يقابلها**	←	العلاقة والمناخ العام فى الاتصال
(٦) الأساليب	←	**يقابلها**	←	الأساليب المباشرة وغير المباشرة فى الاتصال
(٧) العائد المتوقع	←	**يقابلة**	←	التغذية الراجعة فى عملية الاتصال

السبب السابع:

تهتم عملية الاتصال بنقل المشاعر والتأثير فيها بالأساليب المختلفة وكذلك إتاحة الفرص المناسبة للتعبير عنها ارتباطاً بالموضوع الاتصالى أو بالأفكار والمعتقدات التى يتسم بها المستقبل.

وفى الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية يهتم الأخصائى الاجتماعى بالمشاعر كعامل أساسى فى تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية.

ومن أهم تلك المشاعر التي نلاحظها في ممارسة الخدمة الاجتماعية ما يلي:

- المشاعر السلبية.
- المشاعر العدوانية.
- المشاعر الإيجابية.
- المشاعر المقاومة للعمل.
- المشاعر المحفزة للعمل.
- المشاعر المكبوتة.
- المشاعر الاندفاعية.

• مشاعر اللامبالاة.

• مشاعر الإقدام والمبادرة.

ويستطيع الاخصائى الاجتماعى ان يستفيد من عملية الاتصال بالتعرف على تلك المشاعر وأنواها وان يسعى الى تغيريها ان كانت غير مقبولة أو تدعيمها وترسيخها اذا كانت مرغوبة وايجابية وتستاهم فى تحقيق اهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

مثال:

فى حالة وجود مشاعر عدوانية بين أعضاء مركز الشباب فان الأخصائى يستطيع خلال عملية الاتصال ان يفهم أسباب تلك المشاعر التى لدى هؤلاء الأعضاء وان يسعى الى تغييرها أو تعديلها ويحولها إلى مشاعر إيجابية ومحفزة للمشاركة والعمل من خلال إكسابهم معلومات جديدة حول الموقف، وتدريبهم حول كيفية المشاركة فى الأنشطة والبرامج أو عقد مقابلة معهم لمساعدتهم على التعبير الحر الهادف عن مشاعرهم وأسبابها.

السبب الثامن:

تعد عملية الاتصال أساسية منذ بداية التعامل مع وحدات العمل خلال ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية المختلفة وهذا يجعل كل فرد يتعامل مع الاخصائى الاجتماعى يشعر بأهميته وقيمته حيث أن الفرد عندما يحصل على ما يحتاج من معلومات وخبرات يشعر بالأمان وهذا يؤدى بالتالى إلى استمرارية التعامل والتفاعل مع الاخصائى طالما هناك مواقف وموضوعات تتطلب هذا الاتصال مما يدعم انتماء الأفراد للمؤسسات التى يتعاملون معها ويقوى رغبتهم فى اللجوء إلى الاخصائى الاجتماعى كشخص مهنى متخصص فى ممارسة الخدمة الاجتماعية عند الحاجة إلى خدمات المؤسسة التى يعمل بها.

رابعاً: تحليل مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

تتشابه مهارة الاتصال مع ممارسة الخدمة الاجتماعية فى مكوناتها وفى المضمون الذى يهتم به الاخصائى الاجتماعى الذى يركز على عملية التفاعل، ولكن هناك بعض الاختلاف من حيث أن هناك مراحل وعمليات يرتبط بها الاخصائى ويلتزم بأساليب ونماذج مهنية تميز الممارسة المهنية بالشكل الذى يتناسب معها كمهنة للمساعدة.

وإذا كانت مهارة الاتصال ضرورية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية مما يجعلنا نسعى إلى تحليل وشرح كيفية تطبيق تلك المهارة من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية على النحو التالى:

(١) تحليل المهارة من حيث الأهداف التي تسعي إليها:

حيث أن عملية الاتصال تسعى إلى أن تحقق تغييراً وتدعيماً للجوانب الشخصية والاجتماعية فمن يشترك فى تلك العملية من الأفراد والجماعات والمجتمعات فالهدف ليس مجرد نقل المعلومات أو التعرف على الاتجاهات ولكن هو تحقيق تغيير واضح وبناء فى بعض المكونات الاساسية التى يمكن أن تفيد فى تحقيق أهداف ممارسة الخدمة الاجتماعية فى موقع المساعدة.

(٢) تحليل المهارة من حيث المكونات الاساسية الخاصة بها:

ويتطلب ذلك تحديد ما يتطلبه كل عضو حتى يمكن استخدام المهارة بالايجابية المناسبة لها فالأخصائى كمرسل لابد أن تتوفر لديه الاستعدادات المناسبة والقدرات المطلوب لتوصيل الرسالة بالأسلوب المناسب حتى تحقق الهدف منها كذلك لابد من دراسة شخصية الطرف الآخر كفرد أو جماعة أو مجتمع وما هى العلاقة بين الطرفين هل هى علاقة مهنية أم علاقة اجتماعية مثل باقى العلاقات وما هى وسائل عملية الاتصال وارتباطها بالمشكلات والموضوعات.

(٣) تحليل المهارة من حيث الموجهات التي تدفع الاخصائي وتحفزه لاستخدامها كمهارة اتصالية:

وهذه الموجهات تدفع الأخصائى لاستخدام مهارة الاتصال فى ممارسة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة ويمكن أن نضع أهم المحددات فى هذا المجال على النحو التالى:

- **الموجهات النظرية:** التى تتعلق بالأفراد والجماعات والمجتمعات وضرورة توجيه رسائل معينة طبقاً لموضوع المساعدة والمواقف الخاصة بها.
- **الموجهات المهنية:** تمشياً مع ما تم دراسته فى طرق الخدمة الاجتماعية، وما تتضمنه من أساليب ونماذج ومستحدثات خاصة بالممارسة مما يتيح الفرصة لإيجاد الارتباط والعلاقة بين موضوعات الاتصال وتلك المكونات المهنية.

ومثالاً لذلك: نلاحظ أن الاخصائى الاجتماعى يستخدم نموذج التركيز على المهام مع بعض الحالات التى يتطلب علاجها استخدام هذا النموذج وبالتالى لابد من القيام بالاتصال الناجح مع الطرف الآخر لتحديد المهمة وكيفية القيام بها والتدريب عليها حتى يمكن تحقيق التغيير المطلوب.

- **الموجهات البيئية:** حيث أنه من خلال خبرات الاخصائى ودراسته للبيئة المحلية من كافة جوانبها الاقتصادية والديموجرافية والاجتماعية يتبين أنه لابد من توجيه بعض الرسائل التى تتعلق بتعديم بعض القيم أو تغيير بعض الاتجاهات التى حصلوا عليها واكتسبوها من البيئة المحلية.

مثال: أطفال الشوارع يكتسبون سلوكيات تعرضهم لملخاطر مثل استخدامهم للعقاقير، وقيامهم ببعض الانحرافات كالسرقات وعندما يتعامل معهم الاخصائى كأفراد وكجماعة لابد من توجيه رسائل حول سلبية تلك السلوكيات وسوء التصرفات التى يقومون بها والتأثيرات الناتجة من تلك السلوكيات فى علاقاتهم بالأسرة والمجتمع وتقديم بديلاً عنها يجب التمسك به والسير بمقتضاه.

- **موجهات الخبرات السابقة: حيث أن لكل اخصائى اجتماعى خبرات سابقة خاصة من يعملون فى مجال معين منذ فترة طويلة.**

وهذه الخبرات ترتبط بطبيعة التعامل مع وحدات العمل وكيفية تحديد نماذج الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على الرغم من أن هناك اساس مهنى وهو فردية العميل أو وحدة العمل وخصوصية التعامل معه إلا أننا يمكن أن نضع بعض الخبرات السابقة التي يمكن أن يستفيد منها الاخصائي الاجتماعي علي النحو التالي:

- الخبرات المتعلقة بكيفية الحصول على المعلومات.
- الخبرات المتعلقة باستخدام وسائل معينة فى التعامل مع وحدات العمل والاستفادة من تلك الوسائل فى دراسة أو تحديد المشكلة.
- الخبرات المتعلقة بالأساليب المناسبة للتعامل مع حالات معينة ذات طابع خاص كالمدمنين، أطفال الشوارع، المرضى بأمراض مستعصية.
- الخبرات المتعلقة وكيفية تكوين العلاقة المهنية وتدعيمها ونموها خلال المواقف المختلفة.
- الخبرات الخاصة وكيفية إيجاد الارتباط والعلاقة بين وحدات العمل ومنظمات المجتمع التى يمكن الاستفادة منها فى مساعدة العميل.

خامساً: الجوانب الموضحة لمهارة الاخصائي الاجتماعي في الاتصال:

يقوم الاخصائى الاجتماعى ممارسة أدواره المهنية فى مهنة الخدمة الاجتماعية مستخدماً عملية الاتصال بكافة مكوناتها ومتطلباتها واعياً لخطواتها حتى يمكن تحقيق الأهداف المرتبطة والمتوقعة من القيام بعملية الاتصال ارتباطاً بأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية وعلينا أن نحدد ما هى الجوانب التى يمكن أن توضح مهارة الاخصائى فى القيام بعملية الاتصال.

ويمكن أن نحدد أهم تلك الجوانب فيما يلي:

الجانب الأول:

تتضح مهارة الاخصائى الاجتماعى فى اختيار العناصر المناسبة للقيام بعملية الاتصال وبناء على تحديد تلك العناصر التى ترتبط بمجال عمل الاخصائى، طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، موضوع المشكلة أو الموقف الذى يتطلب التدخل المهنى.

الجانب الثاني:

تتضح مهارة الاخصائى للقيام بعملية الاتصال من خلال تهيئه المستقبل سواء كان فرداً أم جماعة أم مجتمع للاستفادة من عملية الاتصال والحصول على رد فعله أو صدى الرجع فى كل موقف اتصالى حتى يكون هناك تفاعل مستمر وتواصل فى المشاركة بين الاخصائى الاجتماعى والطرف الآخر المشتر ك فى عملية الاتصال.

الجانب الثالث:

تتضح أيضاً الجوانب المهارية فى عملية الاتصال التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى من حيث اختيار المجالات المناسبة للاتصال التى يمكن أن تساهم فى تحقيق الأهداف المرجوه من تلك العملية وأهم **تلك المجالات:**

أ - **المجـــال المكاني:** من حيث المكان الذى سيتم فيه الاتصال هل هو مكتب الاخصائى الاجتماعى، أم المنزل خلال الزيادة المنزلية أم حجرة النشاط خلال أحد الأنشطة التى يشترك فيها الأعضاء.

ب-المجال الزماني: وهو اختيار الاخصائى الاجتماعى للتوقيت المناسب لإجراء الاتصال سواء من حيث الفترة الزمنية التى تتطلبها عملية الاتصال، كذلك من حيث بداية الاتصال صباحاً أم مساءاً – تبعاً للموقف الذى يواجه وحدة التعامل (الفرد، الجماعة، المجتمع).

جـ- المجال العام: ويعتبر المجال العام معبراً عن المناخ العام الذى تنفذ فيه عملية الاتصال من حيث الروح المعنوية، العلاقة بين طرفى عملية الاتصال، كذلك طبيعة الموضوعات والمشكلات والتأثير العام الناتج عنها من حيث المشاعر والاتجاهات الناتجة عن تلك الجوانب.

ونلاحظ أن المجال العام قد يرتبط بمصادر التشويش أى وجود الأصوات، الأفراد، مصادر الإضاءة والتهوية، ضيق المان وغيرها من مصادر التشويش التى يمكن أن تؤثر فى تحقيق أهداف الاتصال.

د - اختيار جوانب الاتصال: فى مواجهة المشكلة، الموضوع، والموقف حيث ترتبط المشكلات بجوانب أساسية تتميز بها وترتبط بها ارتباطاً وثيقاً وتختلف تلك الجوانب من مشكلة إلى أخرى بالإضافة إلى أن كل جانب له مظاهر معينة ومضمون موضوعات الاتصال يتضح من خلال التعامل والاتصال:

وأهم الجوانب التي يمكين أن يتضمنها ما يلي:

- الجانب المعرفى.
- الجانب الوجدانى.
- الجانب السلوكى.
- الجانب الذى يتعلق بالخبرات السابقة.
- جانب الاستعدادات المرتبطة بالمشكلة ومواجهتها.
- جانب العلاقات سواء مع الأخصائى الاجتماعى أو مع المرتبطين بالمشكلة مثل أفراد الأسرة.
- جانب التفاعل والمشاركة فى موضوع الاتصال.

الجانب الرابع:

تتضح الجوانب المهارية عند القيام بعملية الاتصال من حيث مدى استفادة الأخصائي الاجتماعي بالتغذية الراجعة أو رجع الصدى أى رد فعل الطرف الآخر في الاتصال.

والأخصائي الاجتماعي الذى يتميز بالمهارة يستطيع أن يستخدم رد الفعل في تفهم المشكلة أو الموضوع، دراسة شخصية وحدات العمل، التعرف على أهم العوامل المؤثرة في الموقف ووضع أولويات مواجهتها، ووضع خطة عملية المساعدة أو برنامج التدخل المهنى المناسب.

الجانب الخامس:

تتضح مهارة الأخصائي الاجتماعي في عملية الاتصال من حيث التغيير الذى حدث في بعض جوانب شخصية وحدات العمل وكذلك الموضوع أو الموقف الذى يرتبط بالاتصال.

ويمكن أن يتضح التغيير من حيث الجوانب التالية:

- التغيير نحو تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي وطرف الاتصال الآخر سواء ان فرداً أو جماعة أو مجتمع.
- التغيير من حيث تكوين الاستعدادات المناسبة لمواجهة الموقف أو المشكلة بالإمكانيات المتاحة لدى العميل أو المؤسسة أو المجتمع.
- التغيير في الرغبة للتعرف على المزيد من المعلومات والخبرات التى يمكن الاستفادة منها في مواجهة المشكلات أو المواقف التى يعانى منها الفرد، الجماعة، أو المجتمع.
- التغيير في اتخاذ خطوات إيجابية واضحة وإجراءات تعبر عن مواجهة المشكلة أو المواقف التى تعانى منها وحدات العمل.

سادساً: تعليم مهارة الاتصال في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

يمكن أن نحدد أهم الخطوات الخاصة بتعليم مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

الخطوة الأولي:

تحديد الهدف من المهارة بصورة عامة وبطريقة إجرائية واضحة مع تحديد أهم المظاهر والجوانب التى تحدد تلك الأهداف وتوضيحها.

الخطوة الثانية:

تحديد المكونات الرئيسية للمهارة من حيث العناصر والأساليب والمحددات التى يجب مراعاتها وشرحها بالتفصيل للطالب أو المتعلم قبل البدء فى تعليمه وتدريبه على ممارستها.

الخطوة الثالثة:

التهيئة المناسبة للمتدربين فى مجال مهارة الاتصال سواء من الجانب النفسى أو من الجانب الاجتماعى الذى يدعم عملية تعليم المهارة بالمضمون المهنى والعلمى لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

الخطوة الرابعة:

اختيار وسائل التدريب المناسبة على أن تشمل كافة طرق الخدمة الاجتماعية وتطبيقات واضحة للمبادئ والأسس المهنية التى تتعلق بالممارسة المهنية فى مواقف مختلفة ومتنوعة قدر الإمكان.

الخطوة الخامسة:

التدرج فى تعليم المهارة من الجوانب البسيطة مثل المرحلة الاستهلاكية فى استقبال العملاء أو بداية الاجتماع مع الجماعات ثم الاتجاه الاستهلالية فى استقبال العملاء أو بداية الاجتماع مع الجماعات ثم الاتجاه نحو التعمق فى تطبيق المهارة مثل نقل المعارف والمعلومات المختلفة المرتبطة بموضوع المهارة.

الخطوة السادسة:

ربط تعليم المهارة بالمواقف والمشكلات الواقعية لبعض العملاء أو بالمشروعات والبرامج الخاصة بالمجتمعات والجماعات كمثال ونموذج لما سيقوم به الأخصائى الاجتماعى فى الواقع الفعلى لتطبيق المهارة.

الخطوة السابعة:

مراعاة الاستفادة من نظريات التعلم المختلفة مثل نظريات المجال، نظريات المثير والاستجابة بالإضافة للاستفادة من المكونات المعرفية والمهنية التى تتوفر لدى الأخصائى الاجتماعى.

الخطوة الثامنة:

مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين حيث أن الأفراد الذين سيشتركون فى تعلم المهارة فى الاتصال سوف يختلفون فيما بينهم من حيث قدراتهم الخاصة فى التحدث والاستماع والإقناع للآخرين ومواجهتهم للمواقف وكيفية استخدام أساليب الاستثارة كلما أمكن ذلك.

الخطوة التاسعة:

استخدام التدريب فى البيئة الطبيعية كلما أمكن ذلك فهناك تعليم فى قاعات المحاضرات، تعليم عملى فى المؤسسات المتخصصة ومع الفئات المستهدفة وهذا أفضل لأنه يجعل هناك علاقة واقعية بين الطرفين.

الخطوة العاشرة:

التقويم المرحلى لكل مرحلة تعليمية يشترك فيها المدرب والمتدرب (الطالب أو الأخصائى) حتى يمكن الاستفادة من الجوانب الإيجابية ومواجهة الجوانب السلبية كلما أمكن ذلك،

وفيما يلي الإطار العام لتعليم مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية كنموذج تطبيقي:

• المرحلة التميدية	← مقدمة عن الاتصال وأهميته	١٥ دقيقة
• مرحلة البداية	← شرح المكونات والعغناصر	٢٠ دقيقة
• نماذج عملية فى الاتصال	← نماذج من الاتصال مشاهدة	٢٠ دقيقة
• وسائل الاتصال الأساسية فى الخدمة الاجتماعية	← فى أنواع الوسائل واستخداماتها فى مجالات الممارسة	٢٠ دقيقة
• تدريب عملى على الوسائل	← نماذجة من التدريبات	١٥ دقيقة
• التصال الأفقى والرأسى	← بالمنظمات بيان نموذج مؤسسى	١٥ دقيقة
• إجراء الاتصال من خلال مجموعات عمل	← ورش عمل حول إعداد برنامج اتصالى مع فرد، جماعة، مجتمع	٤٥ دقيقة
• تقويم الاتصال	← وسائل وأساليب التقويم الاتصالى	٣٠ دقيقة

وهي عبارة عن دورة تدريبية في ثلاث ساعات حول مهارة الاتصال.

سابعاً: تقويم مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

يمكن تقييم مهارة الأخصائي الاجتماعي في الاتصال من حيث المحددات الآتية:

المحدد الأول:

تقويم المهارة من حيث مدى خبرة الأخصائى فى ممارسة الاتصال طبقاً لطبيعة المشكلة وجوانبها المختلفة والأفراد أو الجماعات، أو المجتمعات التى تعانى منها أو تتطلب التدخل المهنى من الأخصائى الاجتماعى.

المحدد الثاني:

تقويم المهارة من حيث الإلتزام بخطوات الاتصال المعروفة والتأكد من قيام كل عنصر بالدور الذى يجب أن يقوم به طبقاً لموقف الاتصال فى إطار الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

المحدد الثالث:

تقويم مهارة الاتصال فى إطار تطبيق المبادئ والأسس والمهارات المهنية للخدمة الاجتماعية تأكيداً للارتباط الوثيق بين الاتصال والخدمة الاجتماعية.

المحدد الرابع:

تقويم مهارة الاتصال من حيث الأهداف التى تحققت بعد قيام الأخصائى الاجتماعى بالاتصال ارتباطاً بأهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من خلال التعامل مع وحدات العمل المختلفة (فرد، جماعة، منظمة، مجتمع).

المحدد الخامس

تقويم مهارة الاتصال التى يمارسها الأخصائى الاجتماعى من حيث مدى ملائمة الأساليب المستخدمة فى الاتصال مع طبيعة المشكلات والمواقف وكذلك مع الفئات التى يتعامل معها الأخصائى الاجتماعى (شباب، أطفال، معاقين، مسنين.... الخ).

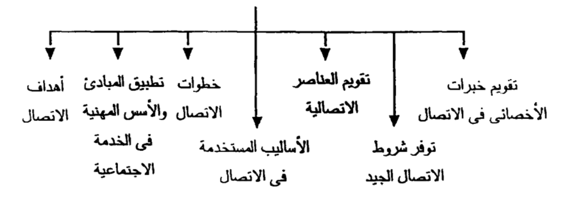
المحدد السادس:

تقويم مهارة الاتصال من حيث التزام الأخصائى الاجتماعى بشروط الاتصال الجيد الذى يرتبط بالممارسة الفعلية للاتصال حتى يمكن تحقيق الأهداف المرجوة، **التي من أهمها:**

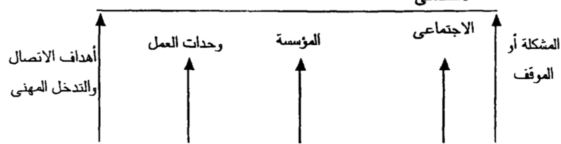
- تحديد أهداف الاتصال.
- توفير العناصر اللازمة لإتمام الاتصال.
- اختيار المكان والوقت.
- الاهتمام بالتعبير اللفظى وغير اللفظى.
- توفير الأدوات والإمكانيات اللازمة.
- التدريب على استخدام الوسائل الاتصالية.

ويمكن للأخصائى الاجتماعى أن يحدد جوانب تقويمية أخرى لها أهمية فى مجال ممارسته للاتصال من خلال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

عناصر تقويم مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتمازعية



عملية الاتصال وتفاعلها وارتباطها بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية



محددات رئيسية تراعي في تقويم مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية

ثامناً: الصعوبات التي تواجه الأخصائي عند ممارسته لمهارة الاتصال:

تواجه الأخصائى الاجتماعى عدة صعوبات عند ممارسته لمهارة الاتصال ويفضل ربط تلك الصعوبات بالعناصر الأساسية فى عملية الاتصال وتحقيق أهدافها.

وفيما يلي أهم الصعوبات التي يمكن تحديدها في هذا المجال علي النحو التالي:

الصعوبة الأولي: راجعة للمرسل (الأخصائي الاجتماعي):

وتتمثل تلك الصعوبة فى عدم خبرة الاخصائى التى تؤهله للقيام بهذا العمل سواء من حيث المعارف والمهارات اللازمة للاتصال مثل المهارة فى الإنصات والمهارة فى التحدث حيث أنها مهارات مرتبطة بعملية الاتصال، بالإضافة إلى عدم

قدرة الأخصائى على استخدام إمكانياته الذاتية التى تميزه مثل قدرته على الملاحظة والتجاوب مع الآخرين وكذلك تتضح تلك الصعوبة فى عدم إدراك الأخصائى للأهداف التى يسعى إليها من خلال عملية الاتصال.

الصعوبة الثانية: الصعوبة الراجع إلي الرسالة:

من حيث عدم وضوحها، عدم إمكانية الحصول على المعارف والمعلومات اللازمة لتوضيحها للآخرين أو عدم وضوح حدود الرسالة من حيث المطلوب هل هو اكتساب مهارات معينة، أو تعديل سلوكيات لازمة للطرف الآخر مما يفقد الرسالة أهميتها وحيويتها.

بالإضافة إلى أن تلك الصعوبة تتضح فى تكرار الرسالة بنفس المضمون والأسلوب مما قد يؤدى رلى الملل والروتين فى عملية الاتصال وعدم قابلية الطرف الآخر فى المشاركة والتفاعل والاستفادة منها.

الصعوبة الثالثة: تتضح تلك الصعوبة في استخدام الوسيلة:

ويرجع ذلك إلى أن الوسيلة قد تكون غير مناسبة لموضوع الاتصال وبالتالى لا يتحقق الغرض من استخدامها، أو قد تكون الوسيلة غير ملائمة للفئات العمرية التى تستخدم معها بالإضافة إلى أنه يصعب الحصول على الوسائل الازمة فى بعض الأحيان.

كذلك تتضح صعوبة استخدام الوسيلة من حيث عدم خبرة الأخصائى اللازمة لاستخدام الوسيلة فى إطار عملية الاتصال مما قد يؤثر تزثيراً سلبياً فى تحقيق أهداف الاتصال لنتيجة استخدام الوسيلة غير الملائمة أو استخدامها بطريقة غير صحيحة.

الصعوبة الرابعة: الصعوبة الراجعة للمستقبل:

تتضح تلك الصعوبة من خلال التفاعل مع شخصية المستقبل أى وحدات العمل المستهدفة من عملية الاتصال خلال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية

قد يكون العميل كطرف آخر من المعاقين عقلياً ويصعب القيام بعملية الاتصال معه وقد يعتقد الطرف الآخر اعتقادات خاطئة من حيث قدرة الأخصائى فى التعاون معه أو تأكيد الأخصائى لمساعدته وعدم الثقة فى ذلك نتيجة اضطراباته الشخصية وكذلك قد تتضح الصعوبة فى شعور الأسرة بالوصمة الاجتماعية نتيجة لجود أحد أفراد الزسرة فى حالة الإدمان وعدم الرغبة فى التحدث عن حالة الابن صراحة مع الأخصائى الاجتماعى يمثل عائقاً من عوائق الاتصال السليم.

الصعوبة الخامسة: الصعوبة الراجعة للتغذية العسكية:

ترجع هذ الصعوبة إلى أن عدم الحصول على التغذية الراجعة أو رجع الصدى من الطرف الآخر مما يدل على عدم الاستفادة من الاتصال أو ليست لدى الطرف الآخر القدرات المناسبة للتعبير عن مدى الاستفادة من عملية الاتصال تشكل هذه الصعوبة معوقاً أمام استمرارية عملية الاتصال بالإضافة رلى أن هذه الصعوبة تتضح عندما تطول عملية الحصول على التغذية الراجعة أو رجع الصدى وتفقد بالتالى عملية الاتصال حيويتها وفاعليتها فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

وقد تكون هناك صعوبات أخرى ترجع للعوامل المؤثرة فى عملية الاتصال مما يجعل الأخصائى يهتم بتحديد تلك الصعوبات ومحاولة علاجها ومواجهتها.

تاسعاً: مقومات الاتصال الفعال:

هناك عوامل أساسية تحقق نجاح أو فاعلية عملية الاتصال يمكن تحديدها حتى يمكن توفير العوامل المناسبة للوصول للأهداف المتبغاة من عملية الاتصال **وأهم تلك العوامل ما يلي:**

المقوم الأول: الوضوح المعرفي وتوفير البيانات:

إن استقبال المعلومات الناقصة أو الغامضة أو غير الكافية تخلق حالة من التوتر وتجعل الطرف الآخر فى الاتصال يسعى للحصول على معلومات جديدة أو مراجعة ما لديه من بيانات.

ولذلك يسعى من يقوم بعملية الاتصال إلى التناسق والاتزان المعرفى لدى الفرد أى ما يتوفر لديه من معارف وبيانات يتمشى مع طبيعة الموضوع أو المشكلة وتمثل الشائعات نموذجاً حياً للاتصال الذى يترك نوعاً من الاضطرابات وعدم التوازن حيث أن الشائعات تهدد العلاقات أو التأثير فى الروح المعنوية للآخرين.

المقوم الثاني: القدرة علي مقاومة المؤثرات الخارجية والذاتية في بيئة الاتصال:

هناك مؤثرات خارجية تواجه عملية الاتصال فالاستجابة للمؤثرات الخارجية يعنى استسلام الفرد لهدف المؤثرات ولذلك يجب على الفرد انتقاء المعارف والبيانات والمعلومات بجانب اليقظة لكل المؤثرات الخارجية والداخلية التى يتعرض لها وتفرض عليه أثناء عملية الاتصال بالآخرين.

المقوم الثالث: بيئة الاتصال:

يعد المناخ النفسى والاجتماعى فى عملية الاتصال من المقومات الأساسية فى نجاح عملية الاتصال فقد يؤثر قادة الجماعات بصورة كبيرة على تحديد طبيعة المناخ الاجتماعى والنفسى من خلال الأسلوب الديمقراطى عن طريق مساعدة الأعضاء على الاقتراحات والمناقشة والتخطيط لأنفسهم.

المقوم الرابع: تنشيط السلوك الاتصالي:

تؤثر فى عملية الاتصال دوافع وقوى محركة وموجهة لتنشيط عملية التبادل المعرفى والخبرة والتجارب بالمشاعر والأفكار بين طرفى العلاقة.

ويجب أن يقوم الأخصائى الاجتماعى بالتنشيط والتحفيز من خلال إثبات الذات حيث أن دافع الفرد لإثبات ذاته يحفزه إلى التحصيل المعرفى والأداء المتميز والإنجاز خلال عملية الاتصال.

المقوم الخامس: مشكلات استخدام اللغة:

يقع الكثير من الأفراد فى الاعتقاد بأن الآخرين يدركون معانى كلماته بنفس الطريقة التى يدركها وغالباً نجد أن هناك فروقاً واختلافاً فى اختيار وتركيب الكلمات فى جمل يكون لها معانى واضحة.

ففى اللغة العربية قد يكون لبعض الكلمات أكثر من معنى كذلك استخدام الكتابة، الاستعارة، التوعية مما يجعل المعانى فريسة للأفكار الخاصة.

وتشكل اللهجات المختلفة فى اللغة الواحدة والمسميات الخاصة بكل مجتمع عاملاً هاماً يجب مراعاة تأثيره حتى لا يعطل عملية إدراك المعنى بصورة شاملة.

المقوم السادس: التنظيم المؤسسي والوظيفي:

التنظيم المؤسسى الرسمى عبارة عن مجموعة العلاقات بين جميع المكونات والمقومات أى بين جميع الأقسام والإدارات والوحدات.

ومن أهم المبادئ التنظيمية المؤسسية والوظيفية ما يلي:

- وحدة الاتصالات وهى التى تحدد المستويات التى تقوم بإرسال المعلونمات واستقبالها.
- نطاق الإشراف وهو تحديد العدد المناسب من العاملين الذين يستطيع المشرف أن يخضعهم لإشرافه ويتوقف تحديد العدد على توفير إمكانيات الاتصال.
- وجود هيكل تنظيمى قوى موضحاً للاختصاصات والمسئوليات داخل المؤسسة.
- وجود قنوات اتصال لربط المنظمة بالبيئة الخارجية بصورة محددة ودائمة خاصة ما يتعلق بالأنشطة بصفة عامة.

عاشراً: تدريبات عملية حول مهارة الاتصال:

التدريب الأول

(استخدام وسائل الاتصال)

التدريب:

ما هي الوسائل المناسبة التي يمكن استخدامها للاتصال مع الفئات العمرية والعملاء الذين يتعامل معهم الأخصائي الاجتماعي عل يالنحو التالي:

١- طفل عمره (٧ سنوات) يعانى من التأخر الدراسى.

٢- رجل مسن لديه مشكلات مع أسرته.

٣- خريج جامعى يرغب القيام بتنفيذ مشروع صغير.

٤- الاجتماع مع جماعة خدمة البيئة.

٥- الرغبة فى التعامل مع الوحدات الاجتماعية العاملة فى مجال المساعدات الاجتماعية.

مناقشة التدريب:

يمكن تحديد وسائل الاتصال المناسبة مع الفئات السابقة علي النحو التالي:

الفئـات والعمــلاء	الوسائل المناسبة للاتصال
طفل عمره ٧ سنوات يعانى من التأخر الدراسى	
رجل مسن لديه مشكلات مع أسرته	
خريج جامعى يرغب فى القيام بتنفيذ مشروع صغير	
الاجتماع مع جماعة خدمة البيئة	
الرغبة فى التعامل مع الوحداته الاجتماعية العاملة فى مجال المساعدات الاجتماعية	

التدريب الثاني

(وضع خطة للاتصال)

التدريب:

عينت خبيراً فى المجلس القومى لرعاية الطفولة والأمومة وطلب منك وضع خطة للاتصال بالأمهات فى بيئة شعبية لتوعيتهن بالوقاية من إصابة أطفالهن من أمراض الطفولة.

ما هي العناصر الأسلاسية التي تشتمل عليها تلك الخطة من حيث:

١- أهم أهداف الاتصال فى هذا المجال.

٢- أهم عناصر الاتصال.

٣- الموضوعات التى يمكن أن يتضمنها الاتصال.

٤- عوامل نجاح الخطة المقترحة.

مناقشة التدريب:

١- أهم أهداف الاتصال فى هذا المجال:

* ....

* ....

* ....

* ....

* ....

٢- أهم عناصر الاتصال:

* ....

* ....

* ....

* ....

* ....

٣- الموضوعت التى يمكن أن يتضمنها موضوع الاتصال:

* ....
* ....
* ....
* ....
* ....
* ....
* ....

٤- عوامل نجاح الخطة المقترحة:

* ....
* ....
* ....
* ....
* ....
* ....
* ....

التدريب الثالث

(جوانب مهارة الاتصال)

التدريب:

ما هى المظاهر والمؤشرات والجوانب المهارية التى توضح مهارة الأخصائى الاجتماعى فى عملية الاتصال خلال ممارسة الخدمة الاجتماعية؟

مناقشة التدريب:

يمكن تحديد مظاهر ومؤشرات وجوانب مهارة الأخصائى الاجتماعى فى عملية الاتصال فى الخدمة الاجتماعية فى الجوانب التالية:

الجانب الأول:

....

....

....

....

الجانب الثاني:

....

....

....

....

الجانب الثالث:

....

....

....

....

الجانب الرابع:

....

....

....

....

الباب الرابع

مهـارات تخصصية

الفصل الأول : مهارة التعليم والتدريب .

الفصل الثانى : مهارة إدارة وتنظيم الندوات .

الفصل الثالث : مهارة إدارة وتنظيم المعسكرات .

الفصل الرابع : مهارة القيادة .

الفصل الخامس : مهارة إعداد البحوث النظرية .

مهـارة التعليـم والتـدريب

أولاً : عمليـة التعليم ومضمونها .

ثانيًا : موضوعات العملية التعليمية والمواد .

ثالثًا : العملية التـدريبية وموضوعاتها .

رابعًا : الموجهات الأساسية فى التدريب .

خامسًا : الفروق الأساسية بين التعليم والتدريب .

سادسًا : اكتساب وتنمية الخبرات المهنية .

سابعًا : العناصر التي يجب توافرها فى العملية التدريبية .

ثامنًا : الصعوبات التى تواجه العملية التدريبية .

تاسعًا : المشاركة بين المدرب والمتدربين .

عاشرًا : تدريبات عملية .

الفصل الأول
مهارة التعليم والتدريب

وفيما يلى أهم الجوانب الأساسية فى مهارة التعليم والتدريب :

أولاً : عملية التعليم ومضمونها :

التعليم عملية مشتركة بين طرفين ، أحدهما المعلم والآخر المتعلم ارتباطاً بموضوعات وحقائق معينة نسعى إلى نقلها إلى الجانب المتعلم ، بناء على مساعدته فى فهم وإدراك المضمون الأساسى الذى تتضمنه تلك العملية من أجل إحداث تعديل وتغيير فى شخصية المتعلم خاصة فى الجوانب الآتية :

١- تعديل أو تغيير فى الجانب الإدراكى للمفاهيم والموضوعات .

٢- تعديل أو تغيير فى منهجية التفكير التى يتسم بها الفرد .

٣- إكسابه حقائق ومعلومات جديدة متطورة .

٤- تكوين ، تعديل أو تغيير فى بعض الاتجاهات الإنسانية والمهنية المرتبطة بمجال العمل .

٥- تعديل أو تغيير بعض السلوكيات التى ارتبطت بالموضوعات التى تتضمنها عملية التعليم .

ثانياً : موضوعات العملية التعليمية :

الموضوع الأول : أهداف العملية التعليمية :

يمكن تحديد أهداف العملية التعليمية فيما يلى :

الهدف الأول : التعليم يرتكز على التفاعل الهادف بين طرفى العملية التعليمية ، من أجل تحقيق هدف محدد هو فهم وإدراك المتعلم للحقائق والمعلومات التى يتم نقلها من الطرف الأول (المعلم) إلى الطرف الثانى (المتعلم) .

الهدف الثانى : التكوين التربوى فى شخصية الفرد من جهة التعليم حتى يكون الفرد قادر على المشاركة ، التفاعل واتخاذ القرارات المناسبة ، استخدام قدراته التى يتميز بها لمواجهة مشكلاته ومشكلات مجتمعه الذى يعيش منه .

الهدف الثالث : مساعدة الأفراد على توظيف المعرفة والخبرات المختلفة التى حصلوا عليها فى حياتهم الشخصية وحياتهم الاجتماعية من أجل أن استخدام العلم فى خدمة الإنسان والمجتمع .

الهدف الرابع : تكوين منهجية فى التفكير من خلال دراسة النظريات والحقائق والموضوعات المختلفة ، التى يتضمنها المعلم والتى يبحث فيها الأفراد بالزساليب العلمية المختلفة .

الهدف الخامس : يتضمن العلم مجمو موجهات لسلوكيات الإنسان فى المواقف المختلفة أو من خلال تعامله فى المجالات التى ينتمى إليها ، حتى يمكن أن تكون لدينا إتجاهات علمية واضحة ومحددة فى مواجهة المواقف والمشكلات الخاصة بالممارسة المهنية فى العمل .

الهدف السادس : يوجه العلم الأفراد نحو الإبتكار والإبداع لخدمة الإنسانية والمجتمع ولا يستطيع أى إنسان أن يصل إلى تلك الدرجة دون موارد وإمكانات متعددة ، ودون توفر مناخ علمى وإمكانيات تعليمية قادرة فى تحقيق تلك الأهداف .

وفى إطار ما سبق فإن العلم يحقق فوائد متعددة منها ما هو خاص (الفرد ، الأسرة ، والمجتمع) بكل ما يتضمنه من مؤسسات ومنظمات متعددة .

الجانب الثانى : الأساليب العلمية التى يمكن استخدامها فى العملية التعليمية :

يستخدم المعلم أساليب متعددة من أجل تحقيق الأهداف التى يسعى إليها كلية ويتوقف اختيار الأسلوب على محددات معينة نذكر فيها ما يلى :

١- خصائص الأعضاء الذى سوف يتعلمون .

٢- الأهداف التى نسعى إإليها .

٣- مدى خبرات الأفراد الذى سوف يتبع معهم الأساليب العلمية .

٤- علاقة الخبرات المقترحة بالمضمون العلمى الذى يوجه على العمل .

٥- مدى توفر الأدوات والموارد اللازمة لتكوين الزسلوب واستخدامه .

٦- الخبرات السابقة فى استخدام هذا الأسلوب .

وفيما يلى أهم أنواع الأساليب العلمية التى يمكن استخدامها :

الأسلوب الأول :

أسلوب المحاضرة : يلقى المعلم أو المسئول عن العملية التعليمية موضوعات هامة على المتعلمين ، ثم يمكن فتح باب المناقشة للحاضرين وهناك ما يسمى بالمحاضرة السريعة ، أى أن المحاضرة لا تستغرق وقت طويلاً (٢٠ دقيقة) وترك الفرصة للمناقشة والتعليم والتفكير المنطقى للوصول إلى النتائج العلمية العملية .

الأسلوب الثانى :

أسلوب المناقشة الجماعية : وهو طرح الموضوع الذى ترغب فى عرضه وتعليمه على الأفراد والجماعة ثم إعطاء الفرصة لإدارة الحوار والمناقشة ، بناء على مضمون تلك المحاضرة وهو أسلوب يتسم بالتفاعل ، والمشاركة ، وإمكانية دفع الروح الجماعية نحو تحقيق الهدف التعليمى بأسلوب مناسب لذلك .

الأسلوب الثالث :

عرض ومناقشة الحالات الميدانية : ويعتمد الأسلوب على توفير بعض الحالات الميدانية ، سواء كانت الأفراد أو جماعة أو مؤسسات ، ثم تحديد ما تتضمنه من حقائق ومعلومات ومناقشتها لتعليم الأفراد ، وبعض الموجهات والمفاهيم التى تتعلق بتلك الحالات التعليمية .

الأسلوب الرابع :

أسلوب الزيارات الميدانية : يعتمد أسلوب الزيارة الميدانية على مدى توفر مجالات ميدانية تتطلب فيها الجوانب التعليمية المراد استخدامها فى هذا المجال ، ثم طرح محاور أساسية للحوار والمناقشة حتى يمكن تحقيق أهداف العملية التعليمية ، ومن أمثلة الزيارات الميدانية ما يلى :

١- زيارة مستشفى للصحة النفسية .

٢- زيارة قرية السلام كنموذج للحياة الريفية .

٣- زيارة مؤسسات رعاية الأحداث .

٤- زيارة مستشفى عام .

٥- زيارة مشروعات إنتاجية تدار عن طريق بعض الأفراد كنموذج لتلك للمشروعات التى يشترك فيها أعضاء بعض الجماعات بمراكز الشباب .

الأسلوب الخامس :

القيام بالبحوث والدراسات النظرية والميدانية : ارتبطت البحوث والدراسات بالمنهج العلمى وخطواته المترتبة على بعضها البعض ، كما أن البحوث تسعى إلى دراسة الواقع الفعلى من المشكلات وممارسات مختلفة يمكن الوصول إليها وتحليلها من خلال إطار علمى محدد .

ويستطيع من يقوم بالعملية التعليمية اختيار الأسلوب العلمى المناسب للعملية التعليمية ، وقد يستخدم أسلوب أو أكثر من أسلوب واحد طبقًا للأهداف التى نسعى إلى تحقيقها من خلال العملية التعليمية .

الجانب الثالث : شروط العملية التعليمية الناجحة :

أهم الشروط التى يجب مراعاتها حتى نحقق أهداف العملية التعليمية فيما يلى :

١- ارتكاز العلمية على التفاعل المشترك بين طرفى العملية التعليمية .
٢- ربط العملية التعليمية بالواقع الفعلى قدر الإمكان حتى يمكن استيعاب الأفراد وتأثرهم بالمضمون العلمى .
٣- استخدام الحواس قدر الإمكان فى العملية التعليمية كالإستمتاع والمشاهدة حيث أن الحواس تفيد فى تثبت المعلومات واستيعاب مضمونها .
٤- التسلسل المنطقى فى العملية التعليمية حتى يمكن تحقيق الأهداف المرغوبة، حيث أن، عمليات الفهم والإدراك والارتباط وغيرها ترتكز على التسلسل المنطقى الواضع والمحددد من خلال الموضوعات التى تتضمنها العملية التعليمة .
٥- استخدام أساليب التسويق والجذب لما يقدمه المسؤول فى العملية التعليمية التى يقوم بها .
٦- ارتباط العملية التعليمية بالمجال الذى نعمل فيه وكذلك بالمؤسسات التى تمارس الممارسة الفعلية ومحتوياتها ، ومن الضرورى أن يتعلم الأفراد كيف

يتعاملون فى إطار تلك المؤسسات وكيف يمارسون أدوارهم بناء على موجهات العملية التعليمية .

الجانب الرابع : مؤشرات نجاح العملية التعليمية :

المؤشر الأول : ردود الأفعال الواضحة من المتعلمين كالأسئلة والتعليقات والحوار .

المؤشر الثانى : الاستمرارية فى التعليم وعدم الانسحاب .

المؤشر الثالث : الاستجابات الواضحة وعدم الانسحاب والتأكيد على أهمية الموضوعات التعليمية المختلفة .

المؤشر الرابع : القدرة على توظيف العلم وتطبيق مكوناته الأساسية .

المؤشر الخامس : التساؤلات المنطقية التى تعبر عن الاستفادة ، والعلم والذى حصلوا عليه والاتجاه نحو إمكانية تطبيق مكوناته المختلفة .

المؤشر السادس : العلاقة الطيبة مع المعلم أو مصدر العملية التعليمية واللجوء إليه فى مواقف متعددة .

المؤشر السابع : البحث عن مصادر علمية متعددة لزيادة المعلومات والحقائق التى حصلوا عليها أو بتأكيد ما حصلوا عليه من معلومات وحقائق مختلفة .

ثالثا : العملية التدريبية وموضوعاتها :

ما المقصود بعملية التدريب : هى عملية نقل المعارف والمعلومات من طرق (المدرب) إلى طرف آخر من التدريب وتحديد كيفية توظيف تلك المعارف وتنميتها للاتجاهات والخبرات التى لدى الأفراد المتدربة .

ويرتبط التدريب كعملية بالمضمون العلمى والمهنى ومن أهم أشكال ذلك المضمون ما يلى :

الشكل الأول : المضمون العلمى للتدريب :

يتضمن العلم المعرفة بكافة أنواعها ومجموعة الحقائق والمعلومات التى تم الوصول إليها باستخدام الأساليب المختلفة ، هذا بالاضافة إلى أن العلم وما يتضمنه ، له مصادر أساسية معروفة لدى الجميع نذكر أهمها فيما يلى :

١- الدراسات والبحوث والتى تمثل مصدر هام .
٢- المراجع الأساسية للدراسات .
٣- المؤتمرات العلمية وما يقدم فيها من موضوعات وحوار له أهمية .
٤- ورش العمل وما تنتجه من أعمال وتصورات جديدة فى الممارسة .
٥- المشروعات البحثية والعملية التى نحصل عليها من خلال تعاون فريق عمل فى هذا المجال .

الشكل الثانى : المضمون المهنى :

وهو عبارة عن المهن فى كافة القواعد والأسس والمبادئ والمهارات المتخصصة التى توجه وتبنى الممارسة المهنية لعمل معين ، ويستطيع الفرد التعرف على مهنة معينة من خلال جوانب المضمون المهنى مثل مهنة الطب ، التعليم ، الخدمة الاجتماعية .

ويمكن تحديد أهم مكونات المضمون المهنى ومصادر على النحو التالى :

١- التجارب والدراسات من خلال المؤسسات والمراكز البحثية المختلفة .
٢- الأسس المهنية بما فيها من مبادئ وموجهات خلال الدراسات والمراجع العلمية وكذلك المؤتمرات العلمية والمهنية المتخصصة فى هذا المجال .
٣- النماذج العلمية التصورية المقترحة التى يعدها الخبراء والممارسين وكذلك النماذج الفعلية التى ارتبطت بالمؤسسات .
٤- الممارسات التى قد يقوم بها البعض ، أو تقوم بها مؤسسات معينة ، وتتحول تلك الممارسات إلى المكونات الأساسية للمضمون المهنى . وفى هذا الإطار يتطور المضمون المهنى بتطور الدراسات والبحوث ، وكذلك فى ضوء تطور المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التى يمر بها المجتمع .
٥- المصادر التكنولوجية التى يمكن أن تستخدم كمصدر لبعض الخبرات المرتبطة بالممارسة المهنية ، حيث أن تلك المصادر يمكن استخدامها كمصدر غير محدود ، لأنه ينشر فى ربوع المجتمعات على اختلاف موقعها وأنواعها مثل استخدام الإنترنت .

رابعًا : الموجهات الأساسية فى التدريب :

الموجهات هى كافة المكونات التى يمكن أن تستخدم فى تدريب الآخرين على القيام بعمل معين أو السعى نحو مساعدة فرد معين لاكتساب خبرات ومهارات فى مجال عمل محدد .

وفيما يلى أهم موجهات التدريب الأساسية :

الموجه الأول : أهداف التدريب :

بحيث يصبح واضحاً أمام من يقوم بعملية التدريب ، ، ضرورة تحقيق هدف محدد ولا يمكن تغيره أثناء العملية التدريبية ، شرط أن هذا الهدف يرتبط بما يلى :

١- خصائص الأعضاء المتدربين .

٢- القدرات والإمكانيات الخاصة بالأعضاد والمؤسسة .

٣- مدى توفر المناخ المناسب لتحقيق تلك الأهداف ومتابعتها .

٤- توفر المدربون للقادرون على القيام بالعملية التدريبية وتحقيق أهدافها .

٥- إمكانية وضع الأهداف فى صورة تطبيقية وتحديد زمان ومكان ممارستها ، ومن الضرورى أن يعلن ويوضح الهدف التدريبى قبل بداية التدريب، ويفضل أن يعاد هذا الإعلان والتوضيح طوال العملية التدريبية حتى لا يتجه التدريب إلى أى جوانب أخرى .

الموجه الثانى : الجوانب السلوكية :

يرتبط التدريب بالجوانب السلوكية المختلفة سواء سلوك المدرب أو «المشرف» وسلوك المتدربين ، بالإضافة إلى السلوك التنظيمى للمنشآت والمؤسسات التى يرتبط بها ، ومن الضرورى أن نوضح كيفية تأثير الجوانب السلوكية فى عملية التدريب التى يقوم بها المشرف فى مجال عمله على النحو التالى :

١- السلوكيات التى يسلكها حالياً المتدربين وتأثيرها فى العمل .

٢- السلوكيات المطلوب تعديلها أو تغييرها لارتباطها بالعمل .

٣- سلوكيات جديدة لم يمارسها المتدربين من قبل ولكنها ضرورة أساسية فى الممارسة المهنية للعمل ويجب اكتسابها خلال العملية التدريبية .

٤- الممارسات المرتبطة بالسلوكيات وكيفية تقنيتها ومواجهتها قدر الإمكان .

٥- كيفية تقويم السلوك وارتباطه بالعملية التدريبية أى التدريب على تقويم السلوكيات المكتسبة .

٦- النماذج السلوكية التى تم تقنيتها وربطها بالعملية التدريبية مثل نموذج سلوكى خاص بكيفية التعامل مع المعاقين ذهنياً فى المستوى المتوسط فى الإحاطة الذهنية .

الموجه الثالث : الجوانب التخصصية والفنية فى العمل :

لكل عمل من الأعمال أو مهنة من المهن جوانب تخصصية أى خاصة بها، لا توجد فى مهنة أخرى كذلك فإن هناك فنيات محددة أى مرتبطة بكيفية الأداء بصورة مرتبطة بأهداف العمل والجوانب المهنية التى يتميز بها العمل ، فالطبيب له تخصصه العام والخاص، المهندس له أيضًا تخصصه العمل والدقيق، والأخصائى الاجتماعى يتميز بجوانب عامة ويتخصص فى جوانب خاصة فى عمله مع الأفراد والجماعات والمجتمعات ، ولذلك فإن تلك الجوانب التخصصية والفنية توجه العملية التدريبية من كافة جوانبها لكى ترتبط بها وتركز على ممارسات خاصة بها ، وتسعى إلى تدريب المتدربين عليها من كافة الجوانب .

إن الاهتمام بالجوانب التخصصية والفنية يؤدى إلى مجموعة من المخرجات الأساسية عند تأدية الأدوار المحددة بمهارة وكفاءة عالية .

الموجه الرابع : الخبرات الميدانية الموضوعات التدريبية :

بعد الخبرات الميدانية موجهاً أساسياً لكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية ، وربطها بالأساليب التى يجب استخدامها لإمكانية الحصول على مخرجات نافعة للمتدرب ولمجال الممارسة أيضاً .

خامساً : الفروق الأساسية بين التعليم والتدريب :

والتعليم يختلف عن التدريب فى مختلف الجوانب ويمكن أن نوضحها على النحو التالى :

رقم	التعليم	التدريب
١	نقل المعرفة وإكساب المعلومات الخاصة بموضوعات معينة .	مساعدة المتدرب على كيفية توظيف المعرفة والعلم فى أشكال تطبيقية وممارسات مختلفة مرتبطة بالمجال الذى يعمل فيه .
٢	المعلم يسعى إلى تكوين المعلومات وتنمية المعرفة بالوسائل المختلفة يصبح المعلم كمصدر للمعلومات .	المتدرب يسعى لاكتساب مهارات مرتبطة بقدراته وممارستها فى مجال العمل بناء على تقنيات تم اكتسابها والسعى نحو كيفية تنفيذها .
٣	يعتمد على مصادر محددة للمعرفة وسعى المتعلم نحو تلك المصادر والإطلاع عليها ودراستها .	يعتمد على مصادر متعددة ومتنوعة مرتبطة بموضوع التدريب ويحاول فهم ما يطلع ويقدم إليه وربطه بالواقع الفعلى لمجال العمل .
٤	يهدف إلى التعديل وتغيير مفاهيم ومعلومات المعلم أو زيادتها .	تعديل أو تغيير قدرات وإمكانيات المدرب واستخدامها فى اطار موضوع التدريب .
٥	ضرورة تفاعل المتعلم مع المعلم بهدف تكوين جانب معرفى وعلمى فى شخصية المعلم .	التفاعل المدرب والمتدرب أساسى فى تحقيق أهداف التدريب ولابد من تحديد الإطار العام للتدريب وإتباع المحاولة والخطأ وغيرها عن تكتيكات التدريب الممكنة .
٦	قد لا تظهر نتائج التعليم مباشرة ولكن يمكن ملاحظتها فى مواقف متعددة مثل استخدام المصطلحات والقوانين والقواعد التى تم الحصول عليها .	تظه نتائج التعليم مباشرة خلال العمل والممارسة فى حالة تحقيق التدريب للأهداف المحددة وهى اكتساب المهارات وتوفير الخبرات اللازمة للعمل والممارسة .

– ومن هنا بالتالى تتضح العلاقة بين التعليم والتدريب حيث تتجه تلك الجوانب للممارسة الفعلية التى يمكن أن تدعم عن طريق الخبرات الميدانية التى يكتسبها المتدرب .

سادسًا : اكتساب وتنمية الخبرات المهنية :

المدرب الناجح أو المشرف المسئول عن العملية التدريبية لابد أن يراعى توفير الخبرات الآتية من خلال العملية والتدريبية وهى كما يلى :

النوع الأول من الخبرات :

الخبرات اللازمة للممارسة المهنية للأعمال الأساسية فى ممارسة المهنة التى تنتمى إليها مثل كيفية إعداد البرامج وتنفيذها ، وكيفية مساعدة المعاقين ذهنياً ، وضع برنامج لاكساب مهارات العمل مع أطفال الشوارع .

النوع الثانى من الخبرات :

الخبرات اللازمة لمواجهة صعوبات ومشكلات الممارسة والعمل الذى نؤديه فى الواقع الفعلى حيث أنه يجب اكتساب خبرات خاصة بالتوقعات المرتبطة بمواجهة صعوبات معينة وكيفية مواجهتها .

النوع الثالث من الخبرات :

الخبرات الخاصة بكيفية التعامل مع فريق العمل فى المؤسسات التى تنتمى إليها وتعمل فيها على الرغبة من اختلاف التخصصات للتعاون معًا من خلال تنظيم الفريق ، نظام العمل ، الأدوار التى يجب أن نؤديها مع فريق العمل .

النوع الرابع من الخبرات :

خبرات التنظيم المحدد للمسئوليات والأدوار التى يجب أن نؤديها من خلال ممارسة أعمالنا ووظائفنا فى مجال الممارسة .

النوع الخامس من الخبرات :

خبرات خاصة بمواجهة المواقف الطارئة والأزمات المختلفة التى يمكن أن توجه ممارستنا المختلفة ، حيث أن لكل عمل موافقة متميزة كما أن له أزمات

معينة قد يتعرض لها .

النوع السادس من الخبرات :

خبرات تتعلق بكيفية متابعة العمل وتقويمه على مراحل مختلفة ومحددة حيث أن تلك الخبرات يستخدمها الممارس منذ بداية الممارسة حتى نهايتها .

كيف نحدد الخبرات التى يحتاج إليها الأفراد ؟

هناك عدة أساليب نحدد الخبرات التى يجب أن نوفرها للمتدربين على اختلاف تخصصاتهم وإهتمامتهم ، ونحدد فيما يلى أهم تلك الأساليب :

الأسلوب الأول : المقابلات الشخصية التى يمكن أن تتيح الفرصة المناسبة لكى يعبر المتدرب عن اهتماماته وخبراته السابقة التى حصل عليها .

الأسلوب الثانى : صحيفة السيرة الذاتية التى يقدمها المتدرب فى بداية التقدم لشغل الوظيفة أو التقدم للمشاركة فى البرنامج التدريبى ، وكذلك فى حالات حصول الأفراد على برامج تدريبية كجزء أساسى من تأهيلهم وإعدادهم للعمل والممارسة المهنية .

الأسلوب الثالث : الملاحظة الدورية المقننة بموضوعات معينة، ومن المعروف أن الملاحظة أداة أساسية فى مختلف المجالات الطبية ، النفسية والاجتماعية ، والتى ينفذ بها البرامج التدريبية المختلفة حيث أن كل من حصل على تدريب يجب أن يمارس ما حصل عليه من معارف علمية ، ومهارات ، وخبرات معينة .

الأسلوب الرابع : التقارير الخاصة بمتابعة وتقويم العمل التى تتضمن كافة الممارسات والأعمال التى يقوم بها الممارس والمشرف عليه ، وبالتالى التعرف على الخبرات وتحديدها وكيف يمكن استخدامها لتقدم العمل ، كذلك يمكن من خلال تلك التقارير معرفة ما ينقص الممارس من خبرات يجب مساعدته فى اكتسابها .

وأهم التقارير التى يمكن الاستعانة بها فى هذا المجال ما يلى :

١- تقارير الاجتماعات الإشرافية .

٢- تقارير المشاركة فى مشروعات وبرامج خاصة .

٣- التقارير التقويمية سواء أثناء العمل أو فى نهايته .

٤- تقارير المتابعة الإشرافية .

٥- تقارير الترقية التى تعد بخصوص ترقية الممارس من مستوى وظيفى معين إلى مستوى آخر .

الأسلوب الخامس : أسلوب المناقشات الجماعية المهنية : يعد زسلوب المناقشات الجماعية من الوسائل الهامة فى معظم الحالات التى تفيد فى دراسة شخصيات من يشتركون فى عمل معين ، وتفيد زيضاً فى اكتساب الإمكانيات والخبرات التى تميز بها أفراد يشتركون فى مواقف محددة .

وتتميز المناقشة الجماعية المهنية ما يلى :

١- إتاحة فرص التعبير المرتبطة بالممارسة المهنية والخبرات الخاصة بها والمشكلات التى تواجه تلك الممارسة .

٢- المناقشة الجماعية المهنية تشجع المشتركين أن يقوموا بعرض خبراتهم المختلفة .

٣- المناقشة تتيح الفرص المناسبة لتبادل الخبرات .

٤- المناقشة الجماعية توفر الوقت والجهد للمسئول أو للمشرف وبالتالى يمكن أن يجد الخبرات فى وقت معين .

٥- المناقشة الجماعية المهنية تتضمن جوانب التشويق والجاذبية أفضل من الأساليب التى تركز على فرد معين دون غيره من باقى الأفراد .

ولذلك يمكن أن تستخدم المناقشة الجماعية المهنية مع مجموعة الممارسين فى وجود المسئول أو المشرف عن العمل الذى يستطيع أن يوجه المناقشة نحو اتجاهات إيجابية مرتبطة بعملهم المهنى وبالتالى يمكن أن يحدد أهم الخبرات التى يتميز بها، وكذلك الخبرات التى يحتاجون إليها ويمكن استخدام وسيلة أو أكثر من الوسائل للتعرف على الخبرات المطلوبة فى العمل وأن نسعى إلى مساعدة الممارس أو المشرف عليهم اكتسابها بالأساليب المناسبة .

سابعًا : العناصر التى يجب توفرها فى العملية التدريبية :

التدريب عملية أساسية من العمليات التى يهتم به المسئول عن العمل أو

المشرف الذى يشرف على مجموعة من الممارسين حيث أن التدريب عملية تساهم فى إكساب المتدربين المعارف والخبرات والمهارات المرتبطة بعملهم وممارستهم من أجل تحيق الأهداف الخاصة بمجال العمل ، وكذلك تحقيق التنمية المهنية اللازمة لمن يقوموا بتلك الأعمال .

والتدريب له عناصر أساسية يجب توفرها حتى يمكن أن تحقق العملية التدريبية أهمها ، وتصل إلى مضمونها الذى ارتبطت به فى كافة جوانبها ، ونحدد أهم عناصر التدريب فى الآتى :

العنصر الأول : الأهداف التدريبية .

العنصر الثانى : الموضوعات التدريبية المرتبطة بالأهداف .

العنصر الثالث : المدربون على اختلاف تخصصاتهم طبقًا للموضوعات التدريبية .

العنصر الرابع : المتدربون الذين يشتركون فى العملية التدريبية بهدف زيادة المعارف واكتساب الخبرات والمهارات .

العنصر الخامس : الوسائل التدريبية المختلفة التى لابد أن تتناسب مع الموضوعات والأهداف التدريبية والتى نذكر منها ما يلى :

١- المحاضرات .

٢- المناقشات .

٣- الأفلام .

٤- ورش العمل .

٥- النماذج المهنية .

٦- الزيارات الميدانية .

٧- الكومبيوتر وما يرتبط من ممارسات .

٨- أجهزة العرض المرئية مثل Over Head .

٩- دراسة الحالات المهنية .

١٠- المشروعات والبرامج .

العنصر السادس : الأساليب التدريبية التى يمكن أن تتبع من خلال وسائل التدريب المحددة والتى نذكر بعضاً منها وهى :

١- أسلوب التلقين المباشر .

٢- أسلوب التلمذة إلى أن نصل للخبرة المباشرة .

٣- أسلوب الخبرة غير المباشرة الهادفة .

٤- أسلوب المواقف الميدانية .

٥- أسلوب تبادل الأدوار ومناقشتها .

٦- لعب الدور بكافة التكتيكات المرتبطة به .

العنصر السابع : الموارد والإمكانيات اللازمة ومن أهمها :

١- المكان المناسب للتدريب .

٢- توفير الوقت لأهداف وموضوعات التدريب .

٣- توفير الأدوات الكتابية اللازمة .

٤- توفير الخامات ومستلزمات بعض الأعمال التدريبية .

٥- توفير الإشراف اللازم للعملية التدريبية .

العنصر الثامن : توفير المناخ المناسب للعملية التدريبية ويمكن أن نحقق ذلك من خلال ما يلى :

١- العلاقة الطيبة بين المدرب والمتدرب .

٢- اختيار الوقت المناسب للتدريب .

٣- اختيار المكان المناسب الخالى من الضوضاء ووسائل الإزعاج المختلفة .

٤- توفير بعض الحوافز لمن يشترك فى التدريب وقد تكون حوافز معنوية أو مادية تشجيعاً للمتدربين .

٥- فترات الراحة بين موضوعات البرنامج حتى لا يشعر المتدربين بالأعباء والحمل الثقيل نتيجة مشاركتهم فى

التدريب .

العنصر التاسع : إعداد البرنامج التدريبى ويتضمن ذلك تحديد البرنامج قبل تنفيذه بفترة كبيرة وإعلانه للمدربين اللذين وافقوا عليه ، وكذلك للمتدربين الذين سيشتركون فيه .

ويجب أن يوضح البرنامج ما يلى :

١- الهدف من البرنامج .

٢- أهم الموضوعات التدريبية .

٣- المشرف المسئول على البرنامج .

٤- عدد الأيام التدريبية .

٥- نظام العمل فى كل يوم تدريبى .

٦- وسائل وأساليب التدريب التى سوف تتبع .

٧- التوقعات الممكنة من المشاركة فى البرنامج .

٨- واجبات المتدربين فى كافة مراحل التدريب .

العنصر العاشر : تحديد الوسائل التقويمية التى سوف تستخدم أثناء وفى نهاية التدريب وأهم تلك الوسائل ما يلى :

١- استمارات التقويم الخاصة بالقياس القبلى والبعدى لمعارف ومهارات وخبرات المتدربين .

٢- استمارة التقويم النهائية .

٢- المناقشة الجماعية بناء على موضوعات ومحددات معينة.

٤- اختيار لجنة من المتدربين تعد تقرير تقويمى عن التدريب.

٥- استخدام الملاحظة المقننة المرتبطة بمضوعات التدريب ومشاركة المتدربين .

٦- استمارة التقويم اليومية التى تستخدم فى نهاية كل يوم

تدريبى ثم يتم عرضها والتعرف على نتائجها .

ثامنًا : الصعوبات التى تواجه العملية التدريبية :

يواجه التدريب بصعوبات متعددة من الضرورى مواجهتها فور ظهورها والتأكيد من وجودها فى العملية التدريبية ويمكن أن نحدد أهم الصعوبات التى تواجه العملية التدريبية فى مجالات التنمية والإشراف على الممارسين فى النحو التالى :

الصعوبة الأولى : شخصية من يقوم بالتدريب سواء كان مشرفاً أو مسئول عن العمل، حيث أن الجوانب الشخصية تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة فى تحقيق أهداف العملية التدريبية ، ومن مظاهر تلك الصعوبة ما يلى :

١- عدم توفر الخبرات اللازمة للعملية التدريبية .

٢- تحول المشرف أو المدرب العملية التدريبية إلى عملية تعليمية مبينة على التلقين والعرض فقط .

٣- عد توفر المهارات اللازمة للمدرب حتى يحقق الأهداف التدريبية .

٤- إتباع أساليب تتميز بالعدوانية والضغوط وعدم المرونة فى التعامل مع المتدربين .

٥- عدم القدرة على الابتكار والإبداع فى العملية التدريبية حتى إنها تبدو نمطية .

الصعوبة الثانية : هناك صعوبة ترجع إلى البرنامج التدريبى حيث أن البرنامج يتضمن تنظيم الموضوعات التدريبية وكيفية ممارستها ، كما أنه يتضمن كافة الأنشطة والممارسات التى يجب أن يتدرب عليها المتدرب ، وقد يتسم البرنامج ببعض المظاهر التى توضح أنه قد يشكل صعوبة فى العملية التدريبية مثل تعدد الموضوعات بما لا يتمشى مع الوقت المخصص للبرنامج التدريبى ، عدم ارتباط الموضوعات

بالأهداف ، عدم إتاحة الفرص المناسبة لمشاركة المتدربين في العملية التدريبية ومضمونها ، تكرار بعض الموضوعات التدريبية وفي حالة وضع مراجعة تلك البرامج يجب التأكد من مكوناتها المختلفة ، وبالتالي كان لابد من توفر الشروط الأساسية لإعداد وتنفيذ البرنامج ، ومن الضروري مواجهة تلك الصعوبة التي تتعلق بالبرنامج خاصة من بداية القيام بالعملية التدريبية .

الصعوبة الثالثة: مدى توفير الأدوات والإمكانيات اللازمة للعملية التدريبية، تتطلب العملية التدريبية أدوات وإمكانيات متعددة تمثل ركيزة أساسية في تحقيق أهداف التدريب من حيث أنها تقدم الموضوعات بطريقة لها جاذبية معينة ، بالإضافة إلى أنها عامل مساعدة للمدرب لكي يقدم ما يرغبه من معلومات وخبرات تتعلق بالأهداف التدريبية .

وفيما يلي أهم الأدوات والإمكانيات المطلوبة في العملية التدريبية :

١- الأدوات والإمكانيات الكتابية التي يستخدمها المتدربون .

٢- الأدوات والإمكانيات الخاصة بالأجهزة التي يمكن استخدامها في العملية التدريبية مثل جهاز الفيديو ، جهاز التليفيون للعرض ، جهاز الكومبيوتر والأجهزة الأخرى .

٣- الأماكن المخصصة للتدريب تعتبر من الإمكانيات الهامة في نجاح العملية التدريبية .

٤- الاختبارات والمقاييس التي يمكن استخدامها في العملية التدريبية .

٥- العلامات التعبيرية ، والصور التي قد تستخدم في بعض الموضوعات التدريبية .

٦- آلات التصوير الفوتوغرافية ، وآلة تصوير الفيديو التي يمكن أن تستخدم في تصوير المواقف التدريبية المختلفة مثل تصوير ما يتم من تدريبات ، لعب الدور ، والمناقشة الجماعية .

٧- السبورات الضوئية التى تستخدم فى عرض الموضوعات التدريبية .

٨- النماذج المصورة لبعض البرامج والممارسات التى تسعى لعرضها من المتدربين وإكسابهم خبرات تتعلق بالهدف التدريبى .

الصعوبة الرابعة : صعوبة ترجع إلى المتدربين ، ونلاحظ أن أهم ما يواجه التدريب من صعوبات ترجع إلى المتدربين تتضح فيما يلى:

١- عدم الاهتمام بالاستفادة من البرنامج التدريبى .

٢- عدم ملائمة ما يقوم به المتدربين من أعمال وما يقدم لهم من برنامج تدريبى .

٣- الخبرات السيئة السابقة لدى المتدربين بخصوص البرامج التدريبية .

٤- حضور البرنامج التدريبى بصورة شكلية وعدم الاهتمام بمدى الاستفادة .

٥- عدم المشاركة الفعلية فى التدريبات المرتبطة بالبرنامج التدريبى .

الصعوبة الخامسة : الصعوبة الراجعة للزمان والمكان : يتم التدريب أحياناً فى وقت غير مناسب للمتدربين نتيجة اهتمامهم بأعمال خاصة بعملهم أو تكليفهم بأعمال أساسية فى العمل ، وبالتالى يتطلب الأمر ضرورة مراعاة أن يكون الوقت الذى يخصص للتدريب مناسب للمدرب والمتدرب فى ذات الوقت بالإضافة إلى أنه يجب مراعاة أن الوقت الذى يخصص للتدريب مناسب للمدرب والمتدرب فى ذات الوقت بالإضافة إلى أنه يجب مراعاة أن الوقت المخصص يراعى فيه أن يكون كافياً لموضوعات التدريب ، وكذلك من الضرورى أن لا يكون الوقت قصير أى غير كافى لموضوعات التدريب حتى يحقق أهدافه الأساسية التى يسعى إليها ، أما بالنسبة للمكان فلابد أن يراعى فيه ما يلى:

١- توفير المكان المناسب من حيث الاتساع لعدد المتدربين.

٢- توفير الأثاث المناسب للتدريب داخل القاعة المخصصة وأن يكون الأثاث كافى لعدد المتدربين أيضاً .
٣- من الضرورى أن يكون المكان مناسبًا بالنسبة لإمكانية الوصول إليه حتى لا يستغرق وقت ومجهود للوصول إليه .
٤- يفضل المكان الذى لا يسبب انشغال المتدربين مثل استخدام مكان مخصص للمعرض أو المكتبة ، أو قاعة بجوار المطاعن أى أنها قد تسبب انشغال المتدربين عن موضوعات التدريب والاهتمام بها .
٥- يفضل تنفيذ التدريب فى مكان تتوفر فيه قاعات أخرى فرعية يتم بها تنفيذ مجموعات العمل والورش الدراسية، أو معامل المهارات .

ولذلك يجب أن نراعى ضرورة ملائمة الزمان والمكان للبرنامج التدريبى وكافة المتطلبات التى تتعلق بإعداده وتنفيذه .

الصعوبة السادسة: نظام المتابعة والتقويم للعملية التدريبية : العملية التدريبية تتضمن أهداف ، موضوعات ، وسائل وأساليب ولكن قد لا نهتم بضرورة المتابعة للمتدربين ومدى التزامهم بأهمية مشاركتهم فى البرنامج التدريبى وكذلك مدى استفادتهم من خلال تفاعلهم الإيجابى فى المجال التدريبى، بالاضافة إلى عدم وضوح كيفية التقويم المرحلى والنهائى للبرنامج التدريبى حتى يمكن الاستفادة من تلك النتائج بطريقة إيجابية ، وبالتالى فإن عدم توافر تلك الجوانب قد تؤثر على عدم تحقيق التدريب لأهدافه ، حيث أن المتدرب قد يشعر أن البرنامج التدريبى عمل روتينى من متطلبات العمل الوظيفى ، وبالتالى فإن الحضور قد يتم بشكل اعتيادى. وبناء على ما سبق فإن البرنامج التدريبى قد يواجه صعوبات تتطلب مراعاتها ومحاولة مواجهتها مثل البدء فى تنفيذ البرنامج حتى يحقق البرنامج أهدافه من كافة الجوانب .

تاسعاً : المشاركة بين المدرب والمتدربين فى العملية التدريبية :

يمكن أن نوضح أهمية المشاركة وأساليبها فى العملية التدريبية على النحو التالى :

١- المشاركة تؤكد الاهتمام بين الطرفين وتدعم أهمية الموضوعات الخاصة بالعملية التدريبية ويتم ذلك بإعطاء الفرص المناسبة للطرفين .

٢- المشاركة تحقق الاتصال الناجح بين أعضاء العملية التدريبية وبينهم وبين المسئول أو قائد العمل الذى يتم فيه التدريب وبالتالى يجب إيجاد مواقف عملية تساهم فى تحقيق أهداف الاتصال .

٣- المشاركة تؤدى إلى اكتشاف القدرات والإمكانيات التى يمكن أن تتوفر لدى المتدربين ، حيث أن مواقف المشاركة تتضمن المناخ التلقائى الذى يدفع المشتركين فى التعبير عن رغباتهم وحاجاتهم ، وكذلك إيضاح الإمكانيات الخاصة بالتنظيم للأعضاء أو العمل على تصميم البرنامج أو تنظيم مجموعات العمل .

٤- المشاركة تؤدى إلى حل بعض المشكلات التى قد تواجه العمل من حيث ملاحظة المشكلات التى تكون من خلال القيام بإعداد المشروع أو البرنامج.

٥- المشاركة تحقق تكوين وتنمية القيادات التى من خلال المواقف التى يبادر فيها بعض المتدربين لتقديم الآراء أو القيام ببعض المسئوليات أو طرح أفكارها أهمية فى مجال العمل .

وأهم المواقف التى يتم فيها المشاركة ما يلى :

١- مواقف المناقشة للإيضاح والفهم والتفسير لبعض الموضوعات .

٢- مواقف الاستجابات مواقف معينة فى التدريب .

٣- مواقف المشكلات التى ترتبط بموضوع التدريب .

٤- مواقف عرض المقترحات الخاصة بالموضوعات التدريبية التى لها أهمية بالنسبة للمتدربين .

٥- المشاركة من خلال مجموعات أو ورش العمل لكى تحقق أهدافها .

إن المشاركة بين المدرب والمتدرب تؤكد التفاعل الموجه نحو تحقيق الأهداف المرغوبة من التدريب .

مؤشرات التدريب الناجح



ويتضح من الشكل السابق لكل عملية تدريبية مؤشرات توضح مدى تحقيق التدريب لأهدافه وكلمات توفرت معظم تلك المؤشرات كلما كان هناك ثقة وتأكيد من أهمية العملية التدريبية .

عاشراً : تدريبات عملية حول مهارة التعليم والتدريب :

التدريب الأول :

ضع حرف (ت) عند العبارة التى تدل على التدريب .

وضع حرف (ج) مما يعبر عن التوجيه للآخرين .

وضع حرف (س) يعبر عن المشاركة بين المتدربين .

والمدرب تم وضع حرف (ق) لبدل على التقويم .

١- (   ) قام المدرب بشرح كيفية التعامل مع المريض النفسى .

٢- (   ) عرض المدرب نموذج لكيفية ملاحظة المرض .

٣- (   ) أوضح الأخصائى بعض الملاحظات من الضرورى مراعاتها عند الإطلاع على موضوعات خاصة بالعمل مع الأسرة .

٤- (   ) طلب المدير من المتدربين إبداء الرأى فى الموقف التدريبى.

٥- (   ) قام الأخصائى بعد المناقشة بطرح الجوانب الاجرائية فى إدماج المرضى بالمجتمع ومواجهة مشكلاتها .

٦- (   ) عرض الأخصاذى أن عدد المشتركين فى المناقشة التدريبية أكثر من نصف عدد المتدربين .

٧- (   ) لاحظ تغيير مفاهيم المشتركين فى التدريب .

٨- (   ) اشتراك الأخصائى مع بعض المتخصصين فى عرض الآثار النفسية والاجتماعية والطبية لمشكلة الإدمان .

٩- (   ) قدم الأخصائى مصادر نلجأ إليها عند الحصول على برامج جديدة فى مجالات العمل مع المرضى .

١٠- (   ) أتاح الأخصائى الفرصة لكى يقدم البعض خبراتهم العملية فى مجالات تخصصهم .

١١- (   ) استمع الأخصائى لرأى المتدربين فى الموضوعات التدريبية.

١٢- (   ) أثناء ورش العمل طلب الأخضائى تحديد الأفكار المنتجة بطريقة عملية واضحة ، وإجرائية .

المهارة فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات

مقدمة .

أولاً : تعريف الندوة والمناظرة .

ثانيًا : أهداف الندوات والمناظرات .

ثالثًا : الإجراءات المتبعة فى إعداد وتنفيذ الندوة أو المناظرة .

رابعًا : الصعوبات التى تواجه إدارة الندوات والمناظرات .

خامسًا : دور الأخصائى الاجتماعى فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات.

سادسًا : تدريبات عملية حول تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات .

الفصل الثانى

المهارة فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات

مقدمة :

يعتبر تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على المهارة فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات وسيلة من وسائل إتقان تلك المهارة واستخدامها فى الممارسة المهنية سواء فى السنوات التالية من وجود الطالب بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية أثناد التدريب الميدانى أو بعد تخرجه لأهميتها فى كافة مجالات الممارسة المهنية .

ويهدف تدريب الطالب على تلك المهارة إلى :

* تعرفه على مفهوم كل من الندوة والمناظرة وأهم أوجه الاتفاق والاختلاف بينهما .
* أهداف الندوات والممناظرات .
* التعرف على الإجراءات التى تحدد كيفية إعداد وتنفيذ وتقويم الندوة والمناظرة .
* الصعوبات التى تواجه إدارة الندوات والمناظرات وكيفية مواجهة تلك الصعوبات .
* در الأخصائى الاجتماعى فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات .
* القيام بمناقشة تدريبات عملية خاصة بتلك المهارة .

وهو ما سنوضحه فيما يلى ...

أولاً : تعريف الندوة والمناظرة :

يستخدم الأخصائى الاجتماعى وسائل متعددة فى تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية والوصول إلى ما تصبو إليه المؤسسات والأجهزة التى يعمل فيها سواء حكومية أم أهلية ومن الوسائل الهامة التى تستخدم فى مجالات الخدمة الاجتماعية بصفة عامة الندوات والمناظرات . ولقد تعددت تعاريف الندوة ومنها :

التعريف الأول : هى اجتماع مشترك بين مجموعة من المتخصصين فى مجال معين وارتباطهم بموضوعات ومشكلات يهتم بها المشتركين فى الندوة بحيث تعطى الفرصة لكل متخصص ليوضح وجهة نظره ثم يشترك الحاضرون فى مناقشة جوانب الموضوع المختلفة .

التعريف الثانى : هي نوع من أنواع المناقشة وشكل من أشكالها يشترك فيها مجموعة من الأفراد أو المتخصصين يعرض كل منهم جانبًا من جوانب موضوع معين وذلك وفق تخطيط سابق واستعداد من كل أعضاء الندوة .

كما تعددت تعاريف المناظرة ومنها :

التعريف الأول : هي نوع من أنواع المناقشة يعتمد على وجود قسمين كل قسم يبين وجهة نظر ورأى معين لعرض موضوع من الموضوعات .

التعريف الثانى : هى لقاء بين فردين فى مجال وتخصص معين ولكن لهما وجهات نظر مختلفة متعارضة فى هذا المجال أى أن هناك مناظرة فى الرأى ويشترك الحاضرون فى التعليق على تلك الآراء .

ثانيًا : أهداف الندوات والمناظرات :

يمكن أن تتحقق أهداف متعددة من تنظيم الندوات والمناظرات منها :

الهدف الأول : إتاحة الفرصة للمشاركة فى تحقيق الأهداف ووضوحها ومعرفة آراء المستفيدين فى كيفية تنفيذها .

الهدف الثانى : تتيح الفرص لعرض وجهات نظر متباينة أو متعارضة ومحاولة الوصول إلى الآراء المناسبة للمجال الذى نعمل فيه بعد مناقشة تلك الآراء مناقشة عامة .

الهدف الثالث : تتيح الفرصة لتعديل بعض الاتجاهات وتصحيح بعض الأفكار بناء على الآراء المتباينة التى تطرح فى تلك اللقاءات .

الهدف الرابع : قارب وجهات النظر بين الأفراد والمشتركين ومحاولة الوصول إلى رأى جماعى أو اتفاق حول ما نرغب تحقيقه فى هذا المجال .

الهدف الخامس : التعرف على كافة جوانب الموضوع المختلفة حتى يمكن

تكوين صـورة متكاملة من الموضـوع أو المشكلة التى تعـرض فى الندوات والمناظرات .

الهدف السادس : يكتسب المشاركون فى الندوة أو المناظرة معارف علمية جديدة ، كما أنهم يكتسبون خبرات قد تكون جديدة عليهم وتعرضوا لها من خلال تلك الندوات والمناظرات .

الهدف السابع : تتيح الندوات والمناظرات الفرصة المناسبة لاكتشاف القدرات والإمكانيات لدى الأعضاء والسعى نحو استخدامها بصورة عملية حيث أن أسلوب الندوات والمناظرات يتيح الفرص المناسبة للتعرف على تلك القدرات واستخدامها فى المواقف التالية .

ثالثا : الإجراءات المتبعة فى تنفيذ الندوة أو المناظرة :

هناك عدة إجراءات تتبع فى الندوة إعداد وتنفيذ الندوة أو المناظرة تتضمن ما يلى :

الإجراء الأول : تحديد الهدف من الندوة أو المناظرة بوضوح .

الإجراء الثانى: وضع الجوانب المختلفة الخاصة بموضوع الندوة أو المناظرة.

مثال : إذا كانت الندوة أو المناظرة ترتبط بموضوع عن البيئة فإن الجوانب التى تتضمنها هى :

* الجانب العلمى   * الجانب الاجتماعى .
* الجانب الصحى   * الجانب الجغرافى
* الجانب القيمى   * الجانب القانونى .

الإجراء الثالث : تحديد الخبراء والممارسون والمتخصصين الذين يمكنهم المساهمة فى موضوعات الندوة أو المناظرة حتى يمكنهم دعوتهم للمشاركة فى تلك الندوات والمناظرات بحيث يملكوا زوايا الموضوع الذى سيتم عرضه .

الإجراء الرابع : تحديد المشاركين المرتبطين بموضوع الندوة أو المناظرة الذين يرتبطون بتلك الموضوعات ومن الضرورى مشاركتهم فى هذا المجال أو ما يسمى تحديد جماعة أو جمهور الندوة أو المناظرة .

الإجراء الخامس : إعداد الدعوة المناسبة فى صورة بطاقة أو خطاب يحمل اسم الهيئة المنظمة ، موضوع الدعوة ، وقت بداية الندوة أم المناظرة ، وقت النهاية ، مكان عقد الندوة أو المناظرة حتى يمكن معرفة المشاركين بكافة جوانب الموضوع .

الإجراء السادس : تخصيص قائد يقوم بقيادة الندوة أو المناظرة بحيث يتميز بخبرات متعددة حول الموضوع ، بالإضافة إلى مهاراته فى إدارة وتنظيم الندوة أو المناظرة مع ضرورة تمنيزه بالسمات الشخصية التى تجعله مرغوباً من الآخرين .

الإجراء السابع : الاتفاق على المكان بحيث يفسح المكان لعدد المشارين وأن يكون ملائمًا من كافة الجوانب الاضاءة ، التهوية ، طريقة الوصول إليه ... وغيرها من شروط الأماكن المناسبة .

الإجراء الثامن : الإعلان عن الندوة أو المناظرة قبل عقدها بوقت كاف حتى يمكن الاستعداد للمشاركة الإيجابية فى هذا المجال بالإضافة إلى تعريف المشاركين فى الندوة بالخبرات والمعلومات الخاصة بالمحاضرين فى هذا المجال.

الإجراء التاسع : من الضرورى تخصيص وقت للمناقشة فى نهاية الندوة أو المناظرة حتى يمكن أن تستكمل الجوانب المختلفة بالموضوع أو المشكلة المعروضة على المشاركين .

الإجراء العاشر : من الضرورى أن يقوم القائد أو المسئول عن الندوة أو المناظرة بتلخيص ما يدور من وقت لآخر وتحديد ما توصلنا إليه حتى تكون تلك النتائج فى متناول الجميع مع تحديد كيفية الاستفادة منها ووضعها فى صورة خطة عمل .

الإجراء الحادى عشر : فى نهاية الندوة أو المناظرة يقوم منظميها أو المشرفين على ادارتها أو الجهة المسئولة بدراسة مدى نجاحها فى تحقيق ما كان مستهدفاً منها ويستخدم فى ذلك أكثر من وسيلة منها .

* ملاحظة سلوك الحاضرين .

* إجراء استفتاء لمعرفة رأى المشاركين فيها لمعرفة أوجه الاستفادة منها .

رابعًا : الصعوبات التى تواجه إدارة الندوات والمناظرات :

هناك صعوبات متعددة تواجه إقامة الندوات والمناظرات يمكن أن تذكر أهمها كما يلى :

الصعوبة الأولى : محاولة سيطرة بعض المتحدثين من الخبراء على الوقت المخصص للندوة مما يوثر فى تحدث بقية الخبراء مما يؤثر فى مدى تكامل الموضوع أمام الحاضرين .

الصعوبة الثانية : تعدد جوانب الموضوع مما يؤدى إلى تشتت فكر الحاضرين وعدم القدرة على متابعتهم للموضوع وبالتالى يحدث خلل فى ارتباط جوانب الموضوع مع بعضها .

الصعوبة الثالثة : محاولة بعض المشاركين السيطرة على التعليقات والمناقشات مما مؤيد فى الوقت المخصص للمشاركة وبالتالى قد لا يتحقق أحد أهداف المعسكر المتوقعة من إقامة الندوات والمناظرات .

الصعوبة الرابعة : قد يشعر بعض المشاركين بالملل أو الضيق نتيجة تعدد المتحدثين أو المواجهة التى تحدث بين مؤينة ومعارض فى المناظرات مما قد يؤثر فى مدى التفاعل بين المشتركين فى عرض الموضوع والمتحدثين من الخبراء والمتخصصين فى هذا المجال .

الصعوبة الخامسة : عدم ملاءمة مكان اللقاء لطبيعة إقامة الندوات والمناظرات حيث أن هناك أشكالاً معينة يمكن الإلتزام بها حيث أنها تحقق الأهداف الخاصة باستخدام تلك الوسائل ومن بين تلك الأشكال ما يلى :

ندوة خاصة بمكافحة التدخين عند الشباب

خامسا : دور الأخصائى الاجتماعى فى تنظيم الندوة أو المناظرة :

يهتم الأحصائى الاجتماعى الذى يعمل فى مجالات الخدمة الاجتماعية بتنظيم الندوات والمناظرات التى يشارك فيها عديد من المتخصصين لمناقشة بعض المشكلات التى تواجه العملاء وعليه أن يقوم بالدور الآتى فى تنظيم الندوة أو المناظرة .

* الإعلان عن الندوة بعد تحديد موضوعها متضمناً ذلك المكان والمشاركين من الخبراء بعد الاتصال بهم وتحديد الموعد المناسب وتحديد المستفيدين من الشباب وإعلامهم بموعد ومكان الندوة .
* الاتفاق مع الخبراء الذين سيتحدثون فى الندوة على النقاط التى سيتحدث كل منهم فيها والاتفاق على ترتيب الحديث قبل الندوة بوقت كافٍ .
* استقبال الخبراء المشاركين قبل الموعد المحدد للندوة ومراجعة النقاط التى تم الاتفاق عليها واستقبال الشباب المشاركين والتأكد من جلوس كل منهم فى المكان المخصص له وتناسب المكان مع عدد الحاضرين .
* يقم بتقديم الخبراء للعملاء المستفيدين وعرض فكرة الندوة أو المناظرة كما يوضح المستفيدين الإجراءات التى ستتبع فى إدارة الندوة أو المناظرة وكيفية الرد على الاستفسارات ويجب عليه أن يطلع على الأسئلة ويستبعد ما يراه غير مناسب للعرض فى الندوة أو المناظرة .
* ينظ الحوار بين الخبراء والعملاء المشاركين ويلخص ما تم التوصل إليه من آراء للخبراء كل فترة زمنية حتى يمكن متابعة موضوع الندوة أولاً بأول .
* توجيه الشكر للخبراء والمدعوين بعد الإنتهاء من الندوة .
* تقييم الندوة من حيث الإعداد لها وتنفيذها لمعرفة مدى نجاحها فى مناقشة الموضوع المطروح والاستفادة من ذلك فى إعداد الندوات التالية.

سادساً : تدريبات عملية حول تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات :

التدريب الأول

(الفرق بين الندوة والمناظرة)

ما تعرف كل من الندوة والمناظرة والفروق الأساسية بينهما من حيث :

* الموضوعات .
* المتحدثون .
* التنظيم والإدارة .

مناقشة التدريب :

أولاً :

تعرف الندوة بأنها :

....

....

بينما تعرف المناظرة بأنها :

....

....

ثانياً : اختلاف الندوة عن المناظرة من حيث الموضوعات :

....

....

ثالثاً : اختلاف الندوة عن المناظرة من حيث المتحدثون :

....

....

رابعاً : اختلاف الندوة عن المناظرة فى التنظيم والإدارة :

....

....

التدريب الثانى

(الصعوبات التى تواجه الندوة والمناظرة وكيفية التغلب عليها)

التدريب :

ما أهم الصعوبات التى قد تواجه الأخصائى الاجتماعى عند إدارة الندوات والمناظرات وكيفية مواجهتها ؟

مناقشة التدريب :

من أهم الصعوبات التى تواجه الندوة والمناظرة هى :

الصعوبة الأولى :

....

....

كيفية مواجهتها :

....

الصعوبة الثانية :

....

....

كيفية مواجهتها :

....

الصعوبة الثالثة :

....

....

كيفية مواجهتها :

....

الصعوبة الرابعة :

....

....

كيفية مواجهتها :

....

التدريب الثالث

حدد المسئول عن مؤسسة التقدم الانسانى اقامة ندوة حول الممارسات الضارة فى حياة الأسرة المصرية وتم دعوة خبراء فى الصحة ، الخدمة الاجتماعية ، الجوانب النفسية والاقتصادية .

ناقش ما يلى :

ما أهم الفوائد التى يمكن أن تحققها كوسيلة متميزة عن باقى الوسائل :

أهم الفوائد هى ما يلى :

الفائدة الأولى :

الفائدة الثانية :

الفائدة الثالثة :

التدريب الرابع

واجه القائد الذى يقدم ندوة حول أضرار المخدرات بعض المواقف الآتية وقام ببعض التصرفات .

ناقش التصرفات من حيث أهميتها ومدى ملائمتها للموقف :

الموقف الأول :

لاحظ القائد أن المشتركين فى الندوة لا يتقدمون بأى استفسارات أو تساؤلات خاصة بموضوع الندوة ، فزشار إلى بعض بضرورة التقدم ببعض الأسئلة .

الموقف الثانى :

حاول أحد المشتركين أن يقوم بعرض مجموعة من الأسئلة وعرض بعض خبراته وما يتميز به من معارف فى هذا المجال محاولاً أن يحصل على الوقت الأكبر له ، فقام القائد بوقف ما يعرضه المشترك قائلاً أعطى الآخرين حقوقهم ؟!

الموقف الثالث :

أثناء عرض الخبراء للمعارف والخبرات التى تتعلق بموضوع الندوة لاحظ القائد خروج البعض منهم عن الموضوع وعدم الإلتزام بالوقت المخصص ، وترك القائد كل شخص كما يرغب .

الموقف الرابع :

حاول البعض عرض أسئلة هجومية حول عدم توفر خدمات الوقاية والعلاج فى مجال المخدرات ولا توجد أى وسائل للتوعية وأيد القائد كل ما يقوله هؤلاء فى هذا المجال .

الفصل الثالث

المهارة فى إعداد وتنظيم المعسكرات

مقدمة .

أولاً : تعريف المعسكرات .

ثانيًا : الأهداف الأساسية للمعسكرات .

ثالثًا : أنواع المعسكرات .

رابعًا : مراحل إعداد وتنظيم المعسكرات .

خامسًا : أنواع البرامج بالمعسكرات .

سادسًا : دور الأخصائى الاجتماعى بالمعسكرات .

سابعًا : تدريبات حول مهارة إعداد وتنظيم المعسكرات .

الفصل الثالث

المهارة فى إعداد وتنظيم المعسكرات

مقدمة :

تعتبر مهارة إعداد وتنظيم المعسكرات من المهارات الهامة بالنسبة لممارسة الخدمة الاجتماعية خاصة فى مجال رعاية الشباب ، المجال المدرسى ، المجال العمالى ، مجال حماية البيئة من التلوث ... وغيرها من المجالات ومن هنا كان الاهتمام بتدريب الطلاب على اكتساب المعارف والخبرات الخاصة بتلك المهارة وذلك من خلال تعليهم الأسس النظرية لتنظيم وإدارة المعسكرات وكذلك القيام بالاعداد لها وتنفيذها وتقويمها فى الواقع الميدانى .

وسيتم مناقشة تلك المهارات من خلال إكساب الطالب المعارف والخبرات التالية :

* التعرف على ما هى المعسكرات وأهدافها الأساسية .
* معرفة مراحل إعداد وتنفيذ المعسكر .
* الوقوف على أنواع البرامج بالمعسكرات .
* دور الأخصائى الاجتماعى بالمعسكرات .

إلى جانب قيام الطالب بمناقشة بعض التدريبات التطبيقية حول تلك المهارة حتى يتمكن من إعدادها وتنفيذها بعد التخرج وفقاً لمجال عمله .

وفيما يلى توضيحاً لتلك العناصر .

أولاً : تعريف المعسكرات :

لقد تعددت تعاريف المعسكرات ومنها :

التعريف الأول : هى خبرة تعاونية ابتكارية تعليمية لحياة الجماعة فى الخلاء تهيئ الفرصة لتنمية الصفات الاجتماعية والعقلية والبدنية والروحية وذلك من خلال الخبرات المختلفة تحت اشراف قادة مدربين .

التعريف الثانى : هو مشروع تربوى يقام فى بيئة خلوية بقدر الإمكان وذلك لكى يعيش فيه جماعة من الناس تحت ظروف تختلف عن حياتهم فى بيئاتهم الطبيعية بحيث تحقق لهم هذه الحياة الفرصة للمعيشة فى جماعة تمارس ألواناً متعددة من النشاط مما يساعد على نمو العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الأعضاء .

التعريف الثالث : هى مؤسسات اجتماعية توفر النشاط الجماعى الذى يساعد المشاركين على اكتساب العديد من المعارف والخبرات فى نواحى الحياة الثقافية والدينية والاجتماعية والمهارات التى تمكنهم من القيام بدورهم داخل المجتمع من خلال توفير فرص طبيعية للإندماج مع الآخرين بما يساعد على نموهم من الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية .

ويمكن أن نعرف المعسكرات بأنها :

مؤسسة تربوية واجتماعية تستخدم الجماعات أسلوبها فى الحياة فى إطار تنظيمى محدد واضح بغية تحقيق أهداف للأفراد والجماعات والمؤسسات بحيث تعبر عن خبرة متميزة للحياة الجماعية فى البيئة الطبيعية ولمدة معينة تحت اشراف قادة ورواد وتهيئ الفرص المناسبة للتنمية الصحية والعقلية والعاطفية والروحية والاجتماعية عن طريق الخبرة الهادفة والممارسة الفعلية للعضو المشترك فى المعسكر للأنشطة المتعددة والمتنوعة التى تعتبر ضرورة أساسية للنمو الاجتماعى للإنسان فى مختلف مناشط الحياة .

ثانياً : الأهداف الأساسية للمعسكرات :

تهدف المعسكرات إلى تحقيق أهداف أساسية ويمكن أن تحدد أهميتها على النحو التالى:

الهدف الأول :

تحقيق تنمية الشخصية من جوانبها المختلفة ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال مواقف الاعتماد على النفس والمبادرة والمشاركة، كذلك الاعتماد الذاتى والحياة الجماعية، وتنمية القدرة على تقبل الآخرين بالرضافة إلى تنمية الإحساس بالمسئولية والثقة بالنفس والقدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر.

الهدف الثاني:

إكساب المشاركين الخبرات المتعددة والمتنوعة التى يمكن أن تساهم فى بناء وتنمية الشخصية وقد تكون هذه الخبرات جديدة لأول مرة فى حياة الإنسان، ولكنه سوف يدرك أهميتها وضرورة الاستفادة منها فى مواقف الحياة العملية المختلفة مثل الخبرات التالية:

- خبرات القيادة.
- خبرات الحياة الجماعية.
- خبرات الاستقلال عن الأسرة.
- خبرات التعبير عن الذات واحترام رأى الآخرين.
- خبرات المشاركة مع الآخرين فى عمل تعاونى مشترك.
- خبرات الاتصال بالأفراد والمؤسسات والبيئة التى ينظم فيها المعسكر.

الهدف الثالث:

الممارسة الحقيقية للحياة الديمقراطية من خلال المشاركة الإيجابية فى حياة المعسكرات التى يمكن أن توفر الخبرات اللازمة لفهم الديمقراطية وممارسة الأسلوب الديقمراطى والحياة التعاونية الحقيقية ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التالية:

- انتخاب قادة الجماعات.
- مناقشة متطلبات الحياة اليومية.
- عضوية لجان إدارة المعسكر.
- إتاحة الفرصة للتعبير عن الآراء خلال الاجتماعات التقويمية الدورية خلال حياة المعسكر.

الهدف الرابع:

معالجة الطريقة التى يشغل بها الشباب أوقات فراغهم حيث أنها تعتبر وسيلة

إيجابية لشغل أوقات الفراغ واستثماره لصالح الفرد والمجتمع خاصة وأن الطاقة الزائدة لديهم إن لم تستغل وتوجه توجيهاً سليماً ستنطلق فى الغالب نحو اتجاهات خاطئة مكونة لعادات ضارة أو سلوك منحرف.

الهدف الخامس:

تعتبر المعسكرات وسيلة وأداة من أدوات التثقيف العام وإكساب المهارات وتنميتها من خلال تزويد الأعضاء المشاركين فيها بالأفكار الإنسانية الأساسية التى ترتبط بمجريات الحياة العامة وخدمة الوطن إلى جانب مساعدة العضو على أن يألف الحياة الطبيعية اتى يعتمد فيها على نفسه ويتعاون مع الآخرين على احترام العمل والإحساس بقيمة الأعمال التى يقوم بها.

ثالثاً : أنواع المعسكرات:

تختلف أنواع المعسكرات تبعاً لاختلاف معيار تقسيمها وفيما يلى بعض تلك الأنواع:

النوع الأول - المعسكرات التدريبية المتخصصة:

مثل معسكرات التدريب على مهارات الخدمة الاجتماعية لطلاب الكليات والمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية أو تدريب طلاب التربية الرياضية ككليات متخصصة وهو ما يطلق عليه المعسكرات التدريبية المتخصصة.

النوع الثاني - معسكرات العمل:

وهى مقسمة إلى معسكرات عمل محلية وأخرى إقليمية، وثالثة دولية وفيها يقوم الشباب بإنجاز عمل معين فى منطقة محددة بعد تدريبه على القيام بهذا العمل وقد يشترك شباب من دول مختلفة فى هذا المعسكر.

النوع الثالث - معسكرات الخدمة العامة:

الغرض منها قيام أبناء المجتمع المتطوعين برفع مستوى الخدمات ومستوى المعيشة فى القرى وبعض المناطق الحضرية المتخلفة وقد يشترك فى تلك

المعسكرات طلاب المدارس الثانوية بالإضافة إلى الشباب الجامعى والمتطوعين من العاملين.

النوع الرابع - معسكرات اليوم الواحد:

يشترك فى هذه المعسكرات الأفراد الذين لا تسمح ظروفهم بالمبيت خارج نطاق الأسرة مثل أطفال المدارس الابتدائية أو أولياء الأمور، وقد توفر هه المعسكرات خبرات جديدة تمهيداً للمعسكرات الطويلة وهى تتيح الفرص من أجل الاعتماد على النفس، التكيف مع الجماعة، تكوين صداقات من نفس السن.

النوع الخامس - معسكرات إعداد القادة:

يشترك فى هذا النوع من المعسكرات الشباب الذين لديهم استعدادات قيادية ويرغبون فى ممارسة السلوك القيادى من خلال برامج وأنشطة تهتم بها المؤسسات والمنظمات على اختلاف الأنواع.

لنوع السادس - معسكرات ذوي الاحتياجات الخاصة:

وبدأت تلك المعسكرات فى الفترة الأخيرة نظراً للاهتمام المتزايد من الأجهزة الحكومية والأهلية بتلك الفئات والغرض منها إحساس ذوى الاحتياجات الخاصة بالاهتمام بهم وتغيير النمط اليومى، والإحساس بالسعادة نتيجة قيامهم ببعض الأنشطة فى بيئة طبيعية جديدة مثل معسكرات المعاقين عقلياً، المضطربين نفسياً، معسكرات المدمنين الذين تحت العلاج ... وغيرها.

النوع السابع - معسكرات الكشافة والمرشدات:

من المعروف أن الحياة الكشفية لها النظم والقواعد الخاصة بها ولذلك يتضمن إعداد الكشافة والمرشدات والمشاركة فى معسكرات متخصصة فى تدريبات ترتبط بالحياة الكشفية ارتباطاً وثيقاً وتأخذ طابعاً قد لا يتميز به أى معسكرات أخرى فى المجالات المختلفة.

وبوجه عام يمكن تقسيم أنواع المعسكرات وفقاً لعدة معايير كما يلى:

المعيار الأول: من حيث مكان إقامتها : تنقسم إلى:

- المعسكرات الشاطئية.
- المعسكرات الريفية.
- المعسكرات الصحراوية.
- المعسكرات الحضرية.

المعيار الثاني : من حيث نوعية البرامج : تنقسم إلى:

- المعسكرات التدريبية أو الدراسية.
- ممعسكرات خدمة البيئة.
- المعسكرات الترويحية.
- معسكرات إعداد القادة.
- معسكرات العمل.

المعيار الثالث : من حيث مدة المعسكر : تنقسم إلى:

- معسكرات اليوم الواحد.
- معسكرات قصيرة من أسبوع إلى عشرة أيام.
- معسكرات طويلة المدة من أسبوعين إلى أربعة أسابيع.

المعيار الرابع : من حيث طبيعة أعضائها : تنقسم إلى:

- معسكرات الشباب.
- معسكرات الكشافة والمرشدات.
- معسكرات الفتيان.
- معسكرات الطلاب.
- معسكرات الفئات الخاصة.
- معسكرات العائلة.

المعيار الخامس : من حيث الهيئات المنظمة لها : تنقسم إلي:

- معسكرات تابعة للوزارات المختلفة كالتربية والتعليم أو التعليم العالى.
- معسكرات تابعة للقطاع الأهلى أو الشركات والمصانع.
- معسكرات تابعة لمنظمات شبابية مثل وزارة الشباب أو مديريات الشباب بالمحافظات.

رابعاً : مراحل إعداد وتنفيذ المعسكر:

هناك مراحل وإجراءات يتم إعداد وإقامة المعسكر وفقاً لها وهذه المراحل هى:

المرحلة الأولي: مرحلة الإعداد والتخطيط المسبق للمعسكر:

وتتضمن القيام بالخطوات والإجراءات التالية:

الإجراء الأول : تحديد أهداف المعسكر:

يجب أن تقوم الجهة المنظمة للمعسكر بتحديد الأهداف التى تسعى لتحقيقها من وراء إقامة هذا المعسكر وينبغى أن تكون تلك الأهداف محددة بوضوح لأنه فى ضوئها سيتم إعداد البرامج والأنشطة التى يتضمنها وتحقق الأهداف إلى جانب اختيار المكان والمستفيدين والمشرفين اللازمين لإدارة المعسكر.

الإجراء الثاني : إعداد البرنامج العام والبرنامج اليومي للمعسكر:

لتحقيق الأهداف التى يسعى إليها المعسكر فإنه يجب تحديد البرنامج الذى يحقق تلك الأهداف، ويتضمن برنامج المعسكر مستويين هما:

المستوي الأول : البرنامج العام للمعسكر:

وهو الإطار الشامل لكل البرامج والأنشطة التى تحقق أهداف المعسكر سواء كانت أنشطة ثقافية أو اجتماعية أو فنية أو رياضية ويجب أن يراعى فى هذا البرنامج شموله لكافة الأنشطة التى يحتاجها أعضاء المعسكر، المرونة، وأن يتلاءم مع استعدادات الأعضاء، ويهيئ للأعضاء فرص النمو والإندماج مع الآخرين فى نشاط جماعى.

المستوي الثاني : البرنامج اليومي للمعسكر:

وهو عبارة عن جدول زمنى للنشاط يتضمن ترتيب النشاط يتضمن ترتيب النشاط اليومى داخل المعسكر منذ القيام صباحاً حتى النوم مساء.

ويجب مراعاة عدة شروط فى وضع برنامج المعسكر كما يلى:

(١) أن يوجه البرنامج لإشباع حاجات الأعضاء وأهداف المنظمة التى تعد وتنفذ المعسكر بصورة إيجابية.

(٢) أن يتم وضع البرنامج الذى يتوفر له الأدوات والإمكانيات اللازمة لتنفيذه منذ بداية المعسكر.

(٣) أن يرتبط بالبرنامج والأنشطة التى تتضمنه بالوقت المناسب له من كافة جوانبه.

(٤) أن يعلن عن البرنامج قبل الذهاب للمعسكر حتى يكون واضحاً أمام جميع الأعضاء والمسئولين عن الأنشطة التى ستمارس خلال المعسكر.

(٥) ضرورة ارتباط البرنامج بالمسئوليات المناسبة له وتحديدها وتقنيتها قبل الذهاب للمعسكر بالإضافة إلى ضرورة توزيع تلك المسئوليات على فريق العمل وكل من يتحمل مسئولية بالمعسكر.

(٦) التدريب على ممارسة بعض الفقرات التى تحتاج إلى تدريب الرواد على كيفية مساعدة أعضاء المعسكر على استخدامها قبل قيادة المناقشات، إجراء الانتخابات، إجراء الحوار ، تنظيم حفلات السمر ... إلخ.

(٧) المرونة فى البرنامج فقد تظهر عوامل جديدة تغير من بعض الاتجاهات وهذا لا يمنع وضع تنظيم زمنى للبرنامج.

(٨) التوازن فى محتويات البرنامج من حيث مقابلة إحتياجات الأفراد وتنوع الأنشطة فى مجالاتها المختلفة.

(٩) مشاركة الأعضاء فى إعداد وتنفيذ البرنامج من خلال المجالس واللجان والجماعات التى تكونت لهذا الغرض.

(١٠) وضع نظام معين لتقويم البرنامج منذ تصميمه كفكرة وتنفيذه حتى الانتهاء منه حتى يمكن متابعة الخطوات المختلفة وتقويمها للاستفادة من نتاذج التقويم فى وضع البرامج القادمة وتنفيذها.

الإجراء الثالث: تحديد موعد المعسكر:

ويراعى أن يكون هذا الموعد ملائماً للأعضاء ولهيئة الإشراف وطبيعة المعسكر على أن يحدد موعد بداية ونهاية المعسكر خاصة بدء تحرك الأعضاء من مكان تواجدهم للمعسكر.

الإجراء الرابع: تحديد مكان المعسكر:

على ضوء الأهداف يتم تحديد مكان المعسكر، وقد يكون هذا المكان هو أحد المعسكرات الدائمة المجهزة (مثل معسكرات وزارة الشباب فى الإسكندرية، بورسعيد، جمصة... إلخ) أو أن يجهز مكان لإقامة المعسكر فى حالة عدم الاستعانة أو توفر معسكر دائم ومثالها الاستعانة بأحد المدارس وتجهيزها لإقامة المعسكر بها، أو إعداد خيام فى أحد المناطق كمعسكر... ويتحدد ذلك فى ضوء الإمكانيات المتاحة والهدف من المعسكر.

وعلى أية حال فإنه يجب توفر شروط فى اختيار مكان المعسكر أهمها:

- مناسبة مكان إقامة المعسكر لهدف المعسكر.
- ملاءمة سعة المعسكر من حيث مكان الإقامة، الإعاشة، الخدمات والمرافق بالنسبة للعدد المقرر إقامته فى المعسكر.
- تميز مكان المعسكر بالهدوء والأمن وسهولة الوصول إليه والقرب من الخدمات العامة التى يحتاجها أعضاء المعسكر كالإسعاف والشرطة ... إلخ.

الإجراء الخامس: تحديد وتوفير معدات وأدوات المعسكر:

يتم تحديد الأدوات اللازمة للمعسكر تبعاً لأهدافه وعدد المشاركين فيه ومدة المعسكر.

ويمكن تحديد أهم المعدات والأدوات اللازمة للمعسكر فيما يلى:

- أدوات إقامة ونوم مثل العنابر والأسرة.
- أدوات مطبخ وتغذية وتناول الطعام وأجهزة الاحتفاظ بالأغذية.
- الأدوات الخاصة بالألعاب الرياضية على اختلاف أنواعها.
- أدوات الإسعافات الأولية.
- أدوات العمل والخدمة العامة وأدوات ممارسة البرنامج كالخامات والأدوات الكتابية.
- الأدوات اللازمة لإقامة السمر أو تنفيذ البرامج الثقافية مثل أماكن التدريب وقاعات المحاضرات.

• الإجراء السادس: تحديد الجهاز الوظيفي وهيئة الإشراف علي المعسكر:

يلزم تحديد الجهاز الوظيفى وهيئة الإشراف التى يمكنها إدارة المعسكر وذلك تبعاً لأهداف المعسكر، وعدد الأعضاء المحدد اشتراكهم فيه، حيث يتم تحديد عدد هيئة الإشراف ومؤهلاتهم خاصة مدير المعسكر ونائب المدير ومشرفو الأنشطة ورواد الجماعات والطبيب والمشرف المالى والإدارى ومسئول العهدة والطباخون والعمال، والقيام بإخطار هيئة الإشراف والجهاز الوظيفى بموعد إقامة المعسكر وجهة إقامته.

الإجراء السابع: تحديد ميزانية المعسكر:

وتتحدد هذه الميزانية تبعاً لعدد المشاركين والبرنامج ومدة المعسكر ومكانه وذلك للصرف منها على المواصلات والانتقالات، التغذية، تنفيذ البرنامج، المكافآت. وقد تتحمل الجهة المنفذة للمعسكر كل الميزانية وقد يتحمل الأعضاء المشاركين بعض الاشتراكات التى تمثل جزءاً من الميزانية.

المرحلة الثانية - المرحلة التنفيذية:

وتتضمن تلك المرحلة القيام بالإجراءات التالية:

• الإجراء الأول: إعداد مقر وأدوات المعسكر لاستقبال الأعضاء:

حيث تقوم الجهة المنظمة للمعسكر بإرسال جماعة تسمى جماعة المقدمة

قبل بداية المعسكر بمدة مناسبة تقوم باستلام المعسكر والتأكد من صلاحيته وتجهيزه من حيث أماكن النوم والتغذية وأماكن ممارسة الأنشطة وذلك تمهيداً لاستقبال الأعضاء بالمعسكر فى الموعد المحدد لبدئه.

الإجراء الثاني : نقل الأعضاء والمشرفين للمعسكر:

وفقاً لما تم تحديده فى مرحلة الإعداد والتخطيط المسبق من موعد عن بدء المعسكر حيث يتم نقل الأعضاء والمشرفين من مكان تواجدهم إلى مكان المعسكر ويستخدم فى ذلك القطار أو السيارات، ويتم تسجيل أسماء المشاركين فى المعسكر فور وصولهم تمهيداً لبدء أنشطته.

الإجراء الثالث : التنظيم الداخلي للمعسكر:

بعد وصول جميع المشرفين والأعضاء للمعسكر يتم تحديد التنظيم الداخلى للمعسكر بحيث يقسم الأعضاء إلى جماعات متجانسة يتحدد حجم كل منها تبعاً لعدد الأعضاء المشاركين فيه.

وتقوم كل جماعة من الجماعات باختيار اسم وشعار مميز لها وتشكيل مجلس إدارة بالانتخاب من بين أعضائها يتكون من مقرر، مقرر مساعد، أمين صندوق، مقررى أنشطة، كما يتم تشكيل مجلس إدارة ذاتية للمعسكر يتكون من مقرر عام للمعسكر ومقررى الجماعات، مقرى الأنشطة.

ويشترك مجلس الإدارة الذاتية للمعسكر مع إدارة المعسكر الفنية فى وضع البرنامج اليومى ومتابعة تنفيذه وتقويمه يومياً للاستفادة منه فى تطوير أنشطة المعسكر.

الإشراف علي المعسكر:

يتولى الإشراف على أى معسكر القيادات التالية:

القيادة الفنية:

وتتكون من مدير المعسكر والموجهين الفنيين.

القيادة الإدارية:

وتتكون من المعاونين للقيادة في الإدارة والإشراف على المعسكر من النواحى الصحية والمالية والإدارية والشئون المتعلقة بها.

وتتكون هيئة الإشراف الفنى والإدارى من:

- مدير المعسكر.
- المشرف الاجتماعى.
- المشرف الثقافى
- المشرف الفنى.
- المشرف الرياضى.
- رواد الجماعات.
- الطبيب.
- مشرف التغذية.
- المشرف الإدارى.

ويتولى كل منهم المسئولية فى مجال اختصاصه ويساهم تعاونهم فى تحقيق أهداف المعسكر.

ولا بد أن يتوفر فى الرواد بالمعسكرات الخصائص التالية:

(١) السمات النفسية والاجتماعية للتعامل مع أعضاء المعسكر.

(٢) المهارات الاجتماعية والمهنية اللازمة للعمل مع جماعات المعسكر خلال المواقف المختلفة.

(٣) الخبرات السابقة المرتبطة بحياة المعسكرات وممارسة الأنشطة الجماعية.

(٤) المعلومات العامة عن المعسكرات والأماكن التى تنفذ بها بشكل خاص.

(٥) المعرفة العلمية عن الشخصية والمجتمع والبيئة وكيفية إيجاد التكامل بينهم لتحقيق أهدلاف المعسكر.

(٦) إتقان اتباع أساليب متطورة فى التعليم والتدريب للأعضاء والجماعات على اختلاف أنواعها.

(٧) القدرة على تكوين علاقات طيبة مع فريق العمل بالمعسكر وكذلك مع الأعضاء.

(٨) تتوفر لديه مهارات إدارة وتنظيم الاجتماعات وقيادة الجماعات فى مختلف المواقف خلال حياة المعسكرات.

إدارة المعسكر من خلال الدوري:

تقوم كل جماعة من جماعات المعسكر بإدارة المعسكر يومياً والإشراف على تنفيذ برنامجه من خلال اللجان المختلفة لنظام الدورى والتى تتكون من:

- المشرف العام أو المقرر العام على الدورى.
- لجنة الاستعلامات والبريد والتليفون.
- لجنة ا لمشتريات.
- لجنة النظام والنظافة.
- اللجنة الاجتماعية.
- لجنة التغذية.
- اللجنة الفنية.
- لجنة دورى الإسعاف.
- اللجنة الرياضية.
- لجنة الإذاعة والأنشطة الثقافية.

ولكل لجنة مهام توكل إليها بحيث تكون مسئولة عن إدارة المعسكر ومتابعة تنفيذ أنشطته منذ بدء اليوم حتى نهايته، على أن تتولى جماعات المعسكر هذه المسئولية على التوالى.

الإجراء الرابع : إنهاء المعسكر:

في نهاية مدة المعسكر يبدأ جميع أعضائه وهيئة الإشراف في التمهيد لإنهائه في موعده بإقامة حفل نهاية المعسكر توزع فيه الشهادات على الممتازين، ويقوم كل عضو بتجهيز مهماته الشخصية وتنفيذ مراسم إنهاء المعسكر واستخدام وسيلة المواصلات التي يتم الإتفاق عليها للرجوع لمكان البدء، كما تخصص جماعة تسمى جماعة المؤخرة لإعادة الأدوات التي تم استعارتها وإصلاح التلفيات وتسليم مقر المعسكر إلى الجهة صاحبة المقر.

المرحلة الثالثة : تقويم المعسكر:

حيث يتم تقويم المعسكر للاستفادة من نتائج هذا التقويم في إقامة المعسكرات التالية من خلال التعرف على جوانب القوة والضعف في الإعداد والتنفيذ للمعسكر.

ويتضمن تقويم المعسكر الاهتمام بالجوانب التالية:

- الإعداد والتخطيط المسبق للمعسكر.
- مكان ومقر المعسكر.
- البرنامج العام والبرنامج اليومي للمعسكر وأنشطة المعسكر.
- تقويم مدى توفر معدات وأدوات وتجهيزات المعسكر.
- التنظيم الداخلي والإشراف على المعسكر.
- الميزانية وكيفية التصرف فيها.

خامساً : أنواع البرامج بالمعسكرات:

فيما يلي أهم أنواع البرامج التي يمكن ممارستها خلال المعسكرات بصفة عامة مع مراعاة اختلاف تلك الأنواع طبقاً لنوع المعسكر وأهم تلك الأنواع:

النوع الأول : برامج تدريبية:

وهي برامج تتعلق بموضوعات مهنية وعلمية يمكن اكتسابها من خلال المعسكرات.

• مثـــال:

التـدريب على العمل مع جـمـاعـات المعـاقين ذهنيـاً والتـدريب على إجـراء الحوار مع المواطنين أصحاب المصلحة.

النوع الثاني - برامج تثقيفية:

وهى تلك البـرامج التى تهـدف إلى توفيـر المعلومـات والحـقـائق الخـاصـة بموضـوعـات مـعينة ويـحـصل عليـهـا الأعـضـاء من خـلال الندوات واللقـاءات الفكرية، المناقشات التى تمارس من خلال المعسكر بالإضافة إلى إعداد مـجلات ونشرات دورية.

النوع الثالث - برامج رياضية:

هى تلك البرامج التى تركـز على ممارسـة أنشطة رياضـيـة سواء فـى شكل تمارين أو تدريبات أو مسابقات بهدف تقوية الجوانب البدنية والإرتقاء باللياقة الصحية.

النوع الرابع - برامج بيئية:

والمقصود بها ممارسة بـرامج البيئـة الطبيعية خـارج جدران المعسكر مثل زيارة المؤسسـات والمصانع والمراكز أو عـقـد لقاءات مع القادة والأجـهـزة التى يعملون بها أو السعى نحو التعرف على بعض المشروعات بالبيئة أو الاتصال بالبيئة من خلال مشروعات خدمة البيئة التى يقوم بها أعضاء المعسكر.

النوع الخامس - برامج علمية:

والمقصـود بها تعليم الطلاب تطبيقـات علمية مـعينة خلال المعسكر مثل استخدام نماذج مقننة فى ممارسة برامج مـعينة، أو اتباع أساليب تحليل مشكلات معينة من خلال الجماعات بالمعسكر.

النوع السادس - برامج بحثية:

والمقصود بـها القيام ببحـث ميدانى حـول ظاهرة معينة أو مـشكلات يعانى

منها المجتمع والقيام بدراستها دراسة متعمقة واتباع الخطوات العلمية منذ وضع وتحديد المشكلة حتى الوصول إلى النتائج.

النوع السابع - برامج ترفيهية:

مثل اليام بالرحلات وحفلات السمر وزيارة الأماكن السياحية المحيطة بالمنطقة التى يقام بها المعسكر.

ويمكن ممارسة بعض الأنواع السابقة بالمعسكر وإضافة أنواع جديدة طبقاً للأهداف التى يسعى المعسكر لتحقيقها.

سادساً - دور الأخصائي الاجتماعي بالمعسكرات:

يعتبر الأخصائى الاجتماعى أحد القيادات الهامة فى إدارة المعسكرات والإشراف على أنشطته المختلفة وقد يتولى الأخصائى الاجتماعى دور مدير المعسكر أو اختصاصات المشرف الاجتماعى به أو ريادة أحد جماعاته وفى كل من تلك المناصب تتحدد له أدوار وفقاً لما يلى:

(١) الأخصائي الاجتماعي كمدير للمعسكر:

يتولى الاختصاصات التالية:

- الإشراف الفنى والإدارى والمالى على جميع أعمال المعسكر.
- رئاسة مجلس إدارة المعسكر واعتماد كافة القرارات التى تتخذ فيه.
- توزيع الاختصاصات والأعمال على هيئة الإشراف الفنى والإدارى بالمعسكر والتنسيق بينها لتحقيق الأهداف.
- الإشراف العام على تنفيذ البرنامج العام للمعسكر ومتابعة الأنشطة اليومية لجماعات المعسكر.
- الإطلاع على المكاتبات الواردة للمعسكر واعتماد المكاتبات الصادرة من المعسكر.
- الاشتراك فى التقويم والمتابعة اليومية لنشاط المعسكر ومراجعة التقارير اليومية وعرضها على مجلس الإدارة.

- اعتماد النواحى المالية وأذونات الصرف اليومية بعد توقيعها من المشرف المختص مالياً وفنياً.
- كتابة تقارير عن الإشراف وإعداد التقرير العام فى نهاية المعسكر وإرساله إلى الجهات المسئولة.

(٢) الأخصائي الاجتماعي كمشرف اجتماعي:

يتولى الاختصاصات التالية:

- استقبال أعضاء المعسكر والتأكد من انطباق شروط الاشتراك عليهم وتسجيل أسمائهم وتقسيمهم إلى جماعات وتوزيعهم على أماكن المبيت والإقامة داخل المعسكر.
- الإشراف على تنظيم الجماعات داخلياً وانتخاب القيادات مثل المقرر والمقرر المساعد... إلخ.
- يقوم بتولى ريادة لجنة الخدمة العامة ويساهم فى وضع برامجها كما يقدم تقريراً لمجلس إدارة المعسكر عن أعمال لجنة الخدمة العامة.
- الإشراف على نادى المعسكر وتنظيم أوقات الأعضاء للمشاركة فى أنشطته وممارسة ألعابه وفقاً لمتطلبات كل منهم.
- بحث حالات الأعضاء ذوى المشكلات ومساعدتهم على حل مشكلاتهم وكتابة تقرير عن تلك الحالات لمدير المعسكر ومجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.
- الإشراف على التفتيش العام على المعسكر وأماكن مبيت الأعضاء والاشتراك فى التقييم اليومى لأنشطة المعسكر وإعداد التقرير النهائى له.

(٣) الأخصائي الاجتماعي كرائد لأحد جماعات المعسكر:

يتولى الاختصاصات التالية:

- الإشراف العام على تنظيم الجماعة واختيار قياداتها ومرافقته للجماعة أثناء ممارسة أنشطتها اليومية بالمعسكر.

- الإشراف على دورى الجماعة بالمعسكر وتوزيع مهام الدورى على أعضاء جماعته ومتابعة مسئولياتها فى اليوم المخصص لها.
- بحث المشكلات الفردية الخاصة بأعضاء جماعته والتدخل للمشاركة فى مواجهة المشكلات التى تواجه الجماعة بوجه عام.
- تسجيل نشاط الجماعة اليومى فى سجل خاص بنشاطها والمشاركة فى تقييم النشاط اليومى بالمعسكر من خلال اشتراكه فى اجتماعاته مجلس إدارة المعسكر.
- تقديم تقرير نهائى عند نشاط الجماعة فى نهاية المعسكر ورأيه فى المعسكر وأهم مقترحاته لمواجهة الصعوبات التى اعترضته للاستفادة منها مستقبلاً.

سابعاً : تدريبات حول مهارة إعداد وتنظيم المعسكرات:

التدريب الأول

(أنواع المعسكرات والمشاركة فيها)

التدريب:

ناقش ما يلى:

(١) ما أهم أنواع المعسكرات من وجهة نظرك؟

(٢) ما الأسباب التى اخترت بناء عليها أنواع المعسكرات السابقة؟

(٣) لماذا لا يقبل بعض الشباب على المشاركة فى تلك المعسكرات؟

(٤) كيف يمكن تشجيع الشباب للمشاركة فى المعسكرات بوجه عام ومعسكرات خدمة البيئة بوجه خاص؟

مناقشة التدريب:

(١) أهم أنواع المعسكرات من وجهة نظري هي:

- ....

....

- ....
....
- ....
....
- ....
....
- ....
....

(٢) الأسباب التي دعت إلي اختيار تلك الأنواع:

- ....
....
- ....
....
- ....
....
- ....
....
- ....
....

(٣) يرجع عدم إقبال بعض الشباب علي المشاركة في تلك المعسكرات:

السبب الأول: ....
....

....

السبب الثاني: ....

....

....

السبب الثالث: ....

....

....

السبب الرابع: ....

....

....

السبب الخامس: ....

....

(٤) يمكن تشجيع الشباب للمشاركة في المعسكرات بوجه عام ومعسكرات خدمة البيئة بوجه خاص من خلال عدة أساليب تتضمن:

الأسلوب الأول: ....

....

....

الأسلوب الثاني: ....

....

....

الأسلوب الثالث: ....

....

الأسلوب الرابع: ....

....

....

الأسلوب الخامس: ....

....

....

التدريب الثاني

(الخبرات وأنواع البرامج في المعسكرات)

أكمل الموضوعات التالية:

أولاً : الخبرات التي يمكن اكتسابها عن طريق المعسكر هي ما يلي:

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

٤ - ....

ثانياً : الصعوبات اليت تواجه إعداد وتنفيذ المعسكرات:

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

٤ - ....

ثالثاً : ضع ما يتناسب مع الخانات التالية:

نوع المعسكر	نوع البرنامج
المعسكر التدريبى	
معسكر اليوم الواحد	
معسكر الكشافة والمرشدات	
معسكر العمل	
معسكر إعدادة القادة	

التدريب الثالث

فيما يلى البرنامج اليومى لمعسكرات خدمة البيئة – المطلوب مراجعة البرنامج وإعادة تنظيمه مرة أخرى:

مسلسل	الوقت	النشاط	الوسيلة
١	استيقاظ ٧ ص إلى ٨ص	تمرينات رياضية	مجموعات منظمة من خلال إشراف المشرف الرياضى.
٢	نظافة عامة من ٨ – إلى ٩ صباحاً	إفطار عام	رائد اليوم المسئول عن الدورى.
٣	محاضرة عامة ٩ – ١١	خبرات فى الخدمة العامة	جميع أعضاء المعسكر يشتركون فى المحاضرات.

مسلسل	الوقت	النشاط	الوسيلة
٤	١١ – ١	لقاء مع المسئولين	الحوار المنظم الذى يديره قائد المعسكر
٥	١ – ٣	حفل سمر عام	مجموعات المعسكر
٦	٣ – ٤	مسابقات رياضية	المشرف الرياضى
٧	٤ – ٥	راحة وغذاء	مشرف التغذية
٨	٥ – ٧	زيارات ميدانية	زيارات لمؤسسات المنطقة التى وجد بها المعسكر
٩	٧ – ٩	ممارسة مشروع الخدمة العامة	تقسيم المنطقة إلى مجالات عمل
١٠	٩ – ١١	مناقشت عامة	جميع أعضاء المعكسر

التدريب الرابع

عند قيامك بإدارة معسكراً من المعسكرات، وواجهتك بعض المشكلات كيف تتصرف كمسئول عن ذلك المعسكر فى مواجهة المشكلات التالية:

المشكلة الأولي: وجود بعض الأعضاء اللذين يرفضون المشاركة في برنامج المعسكر بصورة متكررة:

مقترحات الحل:

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

٤ - ....

المشكلة الثانية: تأخر أحد الخبراء اللذين سوف يقدمون موضوعاً للمناقشة والحوار:

مقترحات الحل:

١ - ....

٢ - ....

٣ - ....

٤ - ....

المشكلة الثالثة: قام حريق في الدور الثالث الذي يقيم فيه أعضاء المعسكر وكان معك عدد ١٥٠ عضوافي المعكسر لإعداد القادة:

مقترحات الحل:

١ - ....

٢ - ....

٣- ....

٤- ....

المشكلة الرابعة : تعددت السرقات لبعض أدوات وإمكانيات المعسكر التي تستخدم في تنفيذ البرنامج:

مقترحات الحل:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

مهارة القيـــادة

أولاً : تعريف القيادة .

ثانيًا : الأساليب القيادية .

ثالثا : قواعد إختيار الأسلوب القيادي .

رابعًا : الجوانب المهارية في عملية القيادة .

خامسًا : السلوكيات القيادية .

سادسًا : المراحل التي يمر بها استخدام مهارة القيادة .

سابعًا : تدريبات علي مهارة القيادة .



الفصل الرابع
مهارة القيــادة

أولاً : تعريف القيادة :

موضوع القيادة من الموضوعات التى لها أهمية فى حياة الجماعات، حيث أن الجماعات تتطلع إلى قائد يوجه العمل والتفاعل ويؤثر فى الأفراد ويسعى مع الجماعات نحو تحقيق الأهداف المرغوبة قدر الإمكان.

ولقد تعددت تعاريف القيادة ومنها:

التعريف الأول :

عملية تحدث بين مجموعة من الأفراد فى بيئة اجتماعية محددة وتشكل تلك القيادة مصدر للسلطة والتأثير نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

التعريف الثانى :

القيادة عملية تتضمن القدرة على التأثير فى سلوك المرؤوسين من خلال شخص يتميز عن غيره من الأفراد.

التعريف الثالث:

القيادة عملية تفاعل مستمر بين القائد والمرؤوسين وقد يكون التفاعل إيجابياً أو سلبياً.

ويمكن أن نوضح الفروق الأساسية بين القيادة والإدارة خاصة فى المجالات الاجتماعية:

القيـــادة	الإدارة
- تركز على القدرة على التأثير فى الآخرين. - القيادة تمارس السلطة التى تتحقق من الجماعة. - ضرورة التفاعل بين القيادة والمرؤوسين. - تسعى إلى تحقيق أهداف الأفراد بصفة أساسية.	- السلطة الإدارية رسمية ومحددة. - ارتباط الإدارة بالهيكل التنظيمى ولذلك يعبر عنه بالتنظيم الرسمى. - ترتبط بعمليات محددة هى الرقابة، التمويل، المتابعة، الإشراف. - تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسات بصفة رسمية.

والقائد يؤثر فى أفراد الجماعة لأنه يتميز بمجموعة من المزايا والقدرات اتى يمكن أن يستخدمها لخدمة أفراد الجماعة من هم فى حاجة إليها.

ولذلك نستطيع أن نحد أهم عناصر القيادة فيما يلى:

- القائد وما يقوم به من أدوار وما يتميز به من خصائص وقدرات.
- الأهداف التى يسعى إلى تحقيقها القائد.
- الموضوعات التى يهتم بها القائد والجماعة التى يرتبط بها.
- المجال الذى ينتمى إليه القائد (مجال اجتماعى - تربوى - سياسى - صحى - ... إلخ).

ثانياً: الأساليب القيادية:

تعددت الأساليب التى تستخدم، فى عملية القيادة وإن كانت تختلف من حيث المضمون والفنيات المستخدمة فيها، إلا أنها تشكل أسلوب متميز بجوانب واضحة ومحددة.

وفيما يلى أهم الأساليب المعروفة فى مجال القيادة:

الأسلوب الأول - الأسلوب الأوتوقراطي Autocratic:

ويوضح الأسلوب الأوتوقراطى أن قائد الجماعة هو الذى يتحمل مسئولية اتخاذ القرارات وأن القائد يوضح للمرؤوسين كافة الإجراءات والخطوات التى يجب اتخاذها عند تنفيذ قرار معين.

ولكن قد تؤدى القيادة الأوتوقراطية إلي عدة مظاهر منها، آثارها التى نذكر منها ما يلى:

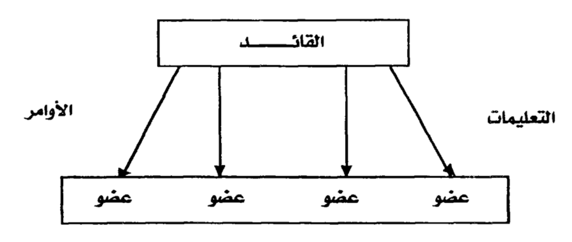
١ – عدم اكتساب الخبرات اللازمة للمرؤوسين.

٢ – انخفاض الروح المعنوية نتيجة إصدار أوامر وتعليمات فقط.

٣ – عدم إتاحة الفرصة للابتكار والإبداع.

٤ – عدم تحقيق الذات نتيجة عدم الدرة على التعبير الكافى والواضح فى مجال عمل القيادة.

وقد يستخدم بعض القادة الأسلوب الأوتوقراطى نتيجة الشعور بالمخاوف من الفشل إذا كانت هناك مشاركة من المرؤوسين (الأعضاء) أو استخدام هذا الأسلوب نتيجة خبرات سابقة يرى من خلالها القائد الأسلوب الأوتوقراطى هو المناسب فى عملية القيادة.



الأسلوب الأوتوقراطي الهابط من أعلي إلي أسفل

الأسلوب الثاني - الأسلوب الأديموقراطي Democratic:

يوجه القائد الآراء والأفكار نحو المرؤوسين تاركاً لهم حرية اتخاذ القرارات المبنية على أساس اهتماماتهم والأهداف التى تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

ويحقق الأسلوب القيادى مزايا متعددة منها ما يلى:

١ – يحقق الأسلوب الديمقراطى الروحى المعنوية المرتفعة حيث أن المرؤوسين يشتركون فى القيام بالمسئوليات واتخاذ القرارات وتنفيذها.

٢ – الأسلوب الديمقراطى يساعد على المشاركة فى حل مشكلات العمل والعمل على تنمية العلاقات من أجل تحقيق أهداف الجماعة وذلك يحقق تنمية المسئولية الجماعية التى تعتمد على الانتماء والاحترام والثقة بالنفس والآخرين.

٣ – التزام المرؤوسين (الأعضاء – المشرف عليهم...) بتطبيق كافة التوجيهات والموضوعات التى اتفق عليها القائد والجماعة أو العاملين معه.

٤ – زيادة مستويات الرضا الاجتماعى بين الأعضاء والمرؤوسين الذين يتعامل معهم القائد بالأسلوب الديمقراطى.

٥ – انخفاض مستوى مقاومة المرؤوسين والأعضاء للقائد الذى يتعاملون معه فى مختلف المواقف نتيجة مشاركتهم وإحساسهم بالمسئولية اتى يتم تحديدها ويتفقون على تنفيذها.

ومن العيوب التى يمكن أن تظهر نتيجة اتباع الأسلوب الديمقراطى ما يلى:

١ – عدم توفر الأعضاء أو المرؤوسين الذين يرغبون المشاركة الفعلية التى ترتبط بالأسلوب الديمقراطى وتوضيح أهميته فى العمل والحياة الجماعية.

٢ – قد يعتقد البعض أن اتباع الأسلوب الديمقراطى من أجل دفع المرؤوسين إلى تنفيذ الأوامر واتباع التعليمات التى تضعها المؤسسة ويؤيدها القائد.

٣ – عدم رغبة القائد أن يتحمل مسئولية فى القيام بعمل معين أو اتخاذ قرارات محددة قد تجعله يلجأ إلى الأسلوب الديمقراطى تأكيداً لتحمل المسئولية ومشاركته فى هذا المجال.

٤ – اتباع الأسلوب الديمقراطى يتطلب شخصية مثالية معينة تتميز بمزايا محددة تجعلها قادرة على المزج بين اتباع الود المرتبط بالحرية، ولذلك توفر المرونة اللازمة لتوجيه الآخرين، إلا أننا قد لا نجد الشخصية التى تستطيع أن تطبق الأسلوب الديمقراطى بالشكل الحقيقى المناسب له ولذلك لابد من تدريب الشخصية التى تتولى اتباع الأسلوب الديمقراطى والتعرف على كيفية تفصيل مضمونه الأساسى ألا وهو المشاركة الواضحة بين القائد والمرؤوسين مع احترام الرأى الآخر مهما كان مختلفاً.

الأسلوب الثالث - الأسلوب الفوضوي Lassez Faire:

يركز الأسلوب الفوضوى على عدم تدخل القائد فى مواقف التفاعل على أن يجعل الأعضاء يفكرون ويصممون ويعملون قدر الإمكان.

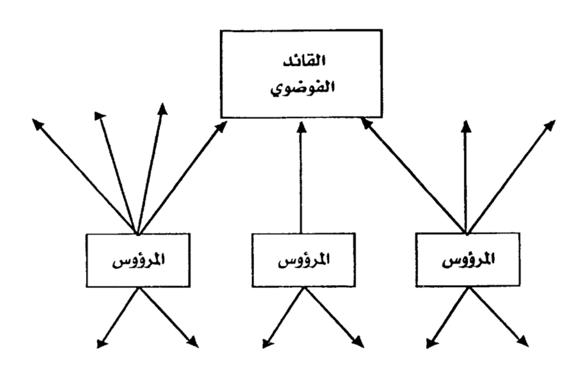
وترجع أهم الأسباب المؤدية إلى تباع الأسلوب الفوضوى ما يلى:

١ – فقدان القائد الثقة وعدم الإحساس بالإمكانيات الذاتية التى تجعل منه قائد ناجح فى المواقف التى يتعامل معها.

٢ – الخوف من الفشل إذا تدخل وأثر فى الآخرين ورجوع الفشل إلى شخصه، وبالتالى فنه يترك المجال يسير فى أى اتجاه وليس فى اتجاه محدد.

٣ – الخوف من رفض الجماعة أو المرؤوسين لقيادة القائد فى حالة إذا تدخل فى المواقف التى يرتبط بها.

٤ – الاعتقادا لخاطئ فى مستوى قدرات الأفراد وخبراتهم التى قد تشجع القائد على ترك الأمور تسير تحسباً بأنه لن تحدث مشاكل بل أن كل فرد سوف يمارس ما يهتم به أو ما يرغبه.



الأسلوب الفوضوي للقيادة

ويتضح من الشكل السابق أن هناك اختلاف واضح بين الأساليب القيادية وأن لكل أسلوب خصائصه ومظاهره وعائد استخدامه، ولا شك أن الأسلوب الفوضوى للقيادة الموضح فى الشكل السابق يبين الاتجاهات المتعددة التى يتجه إليها المرؤوسين مما قد يؤدى إلى مشكلات واضطرابات تؤثر فى تحقيق الأهداف المرغوبة.

وبالطبع لا نفضل الأسلوب الفوضوى فى القيادة حيث أن نتائجه السلبية متعددة نذكر منها ما يلى:

١ – شعور المرؤوسين بالقلق والمخاوف نتيجة عدم وضوح مصدر التوجيه أو عدم تحديد المسئولية والواجبات اللازمة.

٢ – ظهور الصراعات بين المصالح المختلفة للمرؤوسين والقائد أو بين المرؤوسين وبعضهم وذلك بسبب عدم توجيه تلك المصالح واتجاه كل مرؤوسين نحو مصالحه الشخصية فقط.

٣ – عدم استخدام الوقت والإمكانيات بطريقة مناسبة مما قد يؤدى إلى فقد تلك الجوانب، وبالتالى عدم إمكانية الوصول إلى الأهداف المحددة بالأسلوب المناسب لها.

٤ – الأسلوب الفوضوى قد يؤدى إلى مشكلات تعوق العمل سواء كانت مشكلات إدارية أو مادية نتيجة عدم التدخل لحل تلك المشكلات مباشرة.

٥ – من نتائج الأسلوب الديمقراطى كأسلوب قيادى يناسب المجالات الاجتماعية والتربوية وغيرها من المجالات التى يجب أن تتوفر فيها مهارات قيادية واضحة.

ويفضل الأسلوب الديمقراطى كأسلوب قيادى يناسب المجالات الاجتماعية والتربوية وغيرها من المجالات التى يجب أن تتوفر فيها مهارات قيادية واضحة.

ثالثاً : قواعد اختيار الأسلوب القيادي الملائم:

اقترح فروم Vroom قواعد معيارية تهدف إلى تحديد الأسلوب القيادى المناسب لكل مجموعة من خصائص المواقف على أن يستبعد القائد كل الأساليب القيادية غير المناسبة لكلى نوع من أواع المواقف وأهم تلك القواعد مايلى:

(١) القواعد النوعية:

(أ) **قاعدة توفير المعلومات للقائد**، حيث تلك المعلومات فى إتخاذ القرارات أو حل المشكلات ولذلك لا يستطيع القائد اتباع الأسلوب الاستبدادى.

(ب) **توفير الثقة في المرؤوسين**، إن تفويض بعض الأعمال أو العمليات التى لها أهمية فى العمل زو فى حياة الجماعة من الركائز الأساسية فى العمل ولا يمكن تحقيق ذلك دون توفير الثقة التى يمكن الوصول إليها من خلال التعرف على شخصيات المرؤسين وإمكانياتهم المختلفة ولذلك يجب اتباع الأسلوب الديمقراطى.

(جـأ) تحديد الأبعاد الزساسية للمشكلة أو موضوع القيادة، إن أساسيات القيادة هو التفاعل والاتصال والمناقشة وبالتالى لا يمكن للقائد أن يستخدم أى أساليب سوى الأسلوب الديمقراطى الذى يعتمد على المشاركة بصفة زساسية ولذلك يفضل أتباع الأسلوب الديمقراطى فى تحقيق ذلك.

(٢) القواعد الخاصة بالتعامل الناجح والقبول للآخرين:

أهم القواعد التى تحقق عمليات القبول أو التفاعل هى مايلى:

(أ) القبول هام جداً فى التفاعل مع الآخرين، علينا أن نلاحظ أن مشاركة المرؤوسين فى إتخاذ القرارات يعد وركيزة أساسية فى استمرارية تحمل المسئولية وتنمية الولاء والانتماء لدى الأفراد.

ولذلك يجب استبعاد الأساليب الاستبدادية أو الفوضوية لأنها لا تحقق القبول بين القائد والمرؤوسين.

(ب) قد تحدث صراعات داخل الجماعة ولكن يسيتطيع القائد أن يواجه وتلك الصراعات على الأعضاء والمشاركة فى حلها قدر الإمكان، ويستطيع القائد الذى يتميز بالمهارات المختلفة فى عملية القيادة أن يتدخل فى الوقت المناسب ويعمل على حل الخلافات من خلال اتباع الأساليب القيادية المناسبة لهذه المواقف.

(جـ) قاعدة احترام طاقة الرنسان والعدالة بين جميع المرؤوسين ويفضل استخدام الأساليب القبادية التى تحقق العدالة، بناء على مشاركة المرؤوسين فى إتخاذ القرارات بالإضافة إلى كرامة الإنسان تتضح فى جوانب متعددة ومن أهمها:

١- قدرته على التعبير فى المواقف المختلفة.

٢- المشاركة مع الآخر.

٣- الإختلاف فى الرأى مع عدم السخرية.

٤- الاتجاه نحو المصلحة العامة.

٥- قاعدة المشاركة أساس القيادة الناجحة، فالمشاركة هى التعبير الحقيقى عن الحياة الاجتماعية الهادفة والماجحة والتى توجه كل جهودها نحو الهدف الجماعى المشترك وبالتالى لا يستطيع القائد أن يتحمل المسئولية بمفرده بل بالمشاركة مع المرؤوسين، كما أن المرؤوسين يجب أن يهتموا بالمشاركة مع بعضهم البعض ومع القائد من أجل أن يحققوا الأهداف، وبالتالى لابد من استبعاد الأساليب الاستبدادية فى القيادة لأنها لا تحقق المشاركة الحقيقية فى الحياة الاجتماعية.

رابعاً: الجوانب المهارية في عملية القيادة:

المهارة هى القدرة على القيام بعملية القيادة وتحقيق أهدافها فى المواقف المختلفة المرتبطة بالأهداف والأعمال التى يلتزم بها القائد والمرؤوسين، لذلك فإن المهارة تتضح فى جوانب أساسية هى مايلى:

الجانب الأول: التفاعل بين القائد والمرؤوسين من خلال اتباع أساليب مناسبة تحقق التفاعل وأهدافه.

الجانب الثاني: التوجيه نحو الاتجاهات الأساسية فى الأدوار التى يؤديها القائد من خلال تعامله مع المرؤوسين أو مع المشرف عليهم.

الجانب الثالث: التدخل فى المواقف المختلفة حيث أن المهارة القيادية تتضح فى قدرة القائد على التدخل فى المواقف التى يتعامل فيها الأعضاء على اختلاف شخصياتهم.

الجانب الرابع: الأدوار القيادية ارتباطاً بعملية المساعدة التى يسعى إليها القائد، وتلك الأدوار لا تختلف فى مضمونها من حيث أهمية المساعدة والتوجيه وتقديم الخبرات من خلال موجهات معينة توجه عمل القائد وأدواره التى من بيينها أهداف المؤسسة التى ينتمى إليها، أهداف الجماعة التى يعمل معها وكذلك المرحلة العمرية الخاصة بالمرؤوسين أو المشرف عليهم.

الجانب الخامس: قاعدة المعلومات والحقائق التى يتميز بها القائد ولا تتوفر لدى المرؤوسين وترتبط تلك القاعدة بالإنجازات التى يسعى رليها المرؤوسين أو

المشرف عليهم، وكذلك أهمية تلك المعلومات والحقائق المختلفة فى أنها تجعل المرؤوسين يتجهون للقائد لمساعدتهم فى توظيف تلك الحقائق والمعلومات.

الجانب السادس: التعديل أو التغيير هو رد الفعل اللازم عندما يقوم القائد بأى أدورار أو أعمال معينة سواء فى تعاونه مع المرؤوسين على أداء معين، أو فى توجيهه للمرؤوسين نحو اتباع أساليب معينة فى أداء العمل أو من خلال تقديم المعلومات والخبرات اللازمة لتحقيق أهداف الجماعة التى يعمل معها.

الجانب السابع: العرض والتقديم المناسب لمكونات المهارة التى يتميز بها القائد فى المواقف المختلفة حيث أن المرؤوسين يرغبون فى الاستفادة من مهارة القائدوينتظرون دائماً تدخله فى المواقف المختلفة لمساعدتهم على تحقيق الأهداف التى يسعون إليها، وبالتالى قد يتطلب الأمر ضرورة عرض وتقديم القائد لما يستطيع أن يقوم به فى هذا الإطار من خلال اتباع الأسلوب الذيمقراطى الذى يتناسب مع مهارة القائد فى مساعدة المرؤوسين.

خامساً: السلوكيات القيادية:

ارتبطت القيادة بسلوكيات مختلفة وهامة فى محيط العمل لاذى يقوم بقيادته القائد سواء كان العمل (اجتماعى، تربوى، اقتصادى، ... وغيره).

ويمكن أن نحدد أهم أنواع السلوكيات المهارية التى يجب أن يمارسها القائد فى إطار قيامه بأدورار ومسئولياته القيادية وهى كمايلى:

النوع الأول من لاسلوكيات: السلوك الموجه:

يقصد بهذا السلوك هو إعطاء المرؤوسين أو المشرف عليهم توجيهات محددة نحو ما يجب أن يقوموا به، وكذلك تحديد القواعد التى يجب القيام بها، والاتفاق أيضاً معهم حول أهم المعايير التى تتعلق بالإنجاز وتحقيق الأهداف ومن الضرورى أن يرى القائد مايلى فى هذا المجال:

١- مراعاة أن التوجيه مستمر طول فترة القيادة لأن كافة المواقف تتطلب القيام بعملية التوجيه حرصاً على استمراية قيام المرؤوسين بالأدوار والواجبات والمسئوليات المطلوبة منهم.

٢- التوجيه يتبع من الخبرات والحقائق والمعلومات المتوفرة لدى القائد وأهميتها بالنسبة الموضوعات المواقف القيادية التى يهتم بها القائد والمرؤوسين.

٣- التوجيه يتطلب ضرورة توفر العلاقة الطيبة والتى لها الحدود المعروفة والمعلنة بيبن القائد والمرؤوسين حرصاً على تحقيق التوجيه لأهدافه التى سعى إليها القائد.

٤- سهولة اتجاهات ومتطلبات معينة توفر بقدر الإمكان مثل الاستعانة بالخبراء وتوفير مصادر واضحة للمعلومات والحقائق حيث أن هناك تطور مستمر فى مصادر التوجيه والتى يمكن الاستعانة بها.

النوع الثاني من السلوكيات: السلوك المدعم :

تتطلب القيادة ضرورة قيام القائد بدعم المرؤوسين وإظهار الاهتمام الفعال بتحقيق حاجاتهم ورغباتهم فلى الحدود الممكنة مع العمل على تدعيم وجهات نظر المرؤوسين الواضحة والمحددة، المرتبطة بالأهداف التى يسعى القائد لمساعدة المرؤوسين لنتحقيقها، ولابد من الدعم القيادى للمرؤوسين أن يكون واضحًا فى كل المواقف ، بالإضافة إلى أن هذا الدعم يؤدى إلى زيادة الثقة بين القائد والمرؤوسين تأكيداً للأهمية الأساسية فى أدوار القائد خلال مواقف محددة.

النوع الثالث من سلوكيات القيادة : السلوك المشارك :

وهذا يعنى سلوك المشاركة بين القائد والأتباع لتحقيق الأهداف المشتركة ويمكن أن نحدد صور المشاركة على النحو التالى :

الصورة الأولى : المشاركة بالأفكار والآراء المختلفة التى يتم طرحها خلال الاجتماعات ، كذلك عرض الخبرات التى يمكن الاستفادة منها فى إنجاز المشروعات وتحقيق الأهداف .

الصورة الثانية : المشاركة فى القيام بالأدوار والمسئوليات المختلفة ، لأن المشاركة توضح أن كل مسئول أو مشترك يقوم بعمل معين من خلال الدور الذى يؤديه القائد والفرد ، هذا بالإضافة إلى أن المشاركة هى تعبير حقيقى عن التفاعل الموجه نحو تحقيق الأهداف .

الصورة الثالثة : التشاور مع المرؤوسين للتعرف على مقترحاتهم وآرائهم وأفكارهم المتعلقة بالقرارات التى يتجهون للموافقة أو عدم الموافقة عليها .

والتشاور يتطلب مشاركة الأعضاء مع القائد من أجل الوصول إلى رأى جماعى أو قرار مشترك بين جميع من يشتركون فى دراسته وتحديده والوصول إلى أنسب صياغة خاصة بهذا القرار .

الصورة الرابعة : مواجهة المشكلات أو المواقف التى قد تواجه القائد فى تعامله مع المرؤوسين من أجل عدم تطور تلك المشكلات وحدوث المظاهر السلبية التى قد تؤثر فى المناخ العام والروح المعنوية ، وبالتالى قد تكون من العوامل المؤدية إلى عدم تحقيق الأهداف ، وبالتالى تصبح المشكلات من المعوقات التى تواجه القائد فى أداء أدواره المختلفة .

الصورة الخامسة : المساندة للأفراد والجماعة ككل تأكيداً لمشاركة القائد سواء كانت تلك المواقف تحقق إنجازات معينة أو أنها مواقف تتضمن عوامل فشل ولكن يتطلب الأمر مساندة القائد حتى يمكن أن يسعى الأفراد والجماعة للمحاولة مرة أخرى لتحقيق الأهداف المحددة والموضحة فى بداية العمل .

سادساً : المراحل التى يمر بها استخدام مهارة القيادة :

ارتبطت القيادة بمراحل أساسية يمكن أن توضح تلك المراحل مهارات القائد والمكونات الخاصة بها والجوانب التى تميزها دون غيرها من مهارات أخرى .

ويمكن أن نحدد أهم تلك المهارات على النحو التالي :

المرحلة الأولى : تهيئة المناخ المناسب لتكوين العلاقات الطيبة والمحددة بينه وبين المرؤوسين أو المشرف عليهم ، حرصاً على استخدام تلك العلاقة فى مناقشة المرؤوسين حول اهتماماتهم ورغباتهم والأدوار التى يجب أن يقوموا بها قدر الإمكان .

المرحلة الثانية : مرحلة التفاعل والتعرف على الإهتمامات والاحتياجات : مهارة القائد أساسية هذه المرحلة وتعبر تلك المرحلة عن مدى مهارة القائد فى

استخدام أساليب علمية ومهنية تساهم فى تحديد اهتمامات واحتياجات المرؤوسين بقدر الإمكان .

ويمكن أن نوضح أهم تلك الأساليب فيما يلى :

الأسلوب الأول : التعبير الحر أو الوصف الذهنى الذى يشترك فيه جميع الرؤوسين من أجل التعبير عن رغباتهم وحاجاتهم واهتماماتهم فى الإطار الذى يشتركون فيه .

الأسلوب الثانى : استخدام الاستبيان العلمى الذى يوفر كافة الأفكار والآراء التى تتوفر لدى المرؤوسين كما أن الاستبيان يساعد على التعبير الحر الدقيق قدر الإمكان .

الأسلوب الثالث : استخدام المقابلات التى تتم بناء على تحديد وتقنين معين أو مقابلات الصدفة التى يمكن الاستفادة منها فى التعرف على بعض الجوانب التى تفيد فى قيام القائد بأدواره المختلفة .

الأسلوب الرابع : استخدام الجماعات البؤرية التى تعتمد على المناقشة الجماعية التى ترتكز على عرض وجهات النظر المختلفة والتى يمكن أن تتيح الفرصة المناسبة لكى يعرض الأعضاء ما يرغبون من احتياجات واهتمامات خاصة بهم توجه القائد نحو كيفية اختيار الأساليب المناسبة التى تؤكد مهاراته القيادية فى هذا المجال .

الأسلوب الخامس : استخدام القيادات الطبيعية التى تتكون بطريقة غير رسمية والتى لها أثار واضحة وتشجع الآخرين على العمل والإنجاز ، وبالتالى يمكن التعامل مع هؤلاء القادة والاستعانة بهم فى تحديد احتياجات واهتمامات المرؤوسين أو المشرف عليهم حتى يمكن أن نكون صورة واقعية تفيد فى تحديد المتطلبات المهارية للقائد ، وبالتالى لابد من اكتشاف تلك القيادات والتعامل معها ووضعها فى المكانة المناسبة لها من حيث الاستفادة من الآراء والأفكار التى تقدمها .

المرحلة الثالثة : مرحلة الممارسة والإنجاز :

يستخدم القائد فى المرحلة خبراته المختلفة وزساليبه القيادية المتميزة التى تساعده على القيام بأدواره ، أى أن التطبيق الفعلى يمكن أن يتحقق فى إطار مواقف معينة يمارس من خلالها إدارة القيادة ، كذلك فإن المهارات تتضح من خلال إنجازات متميزة يقوم بها القائد ، مثال لذلك مساعدة الأفراد على اكتساب خبرات جديدة مرتبطة بعملهم أو أدوارهم التى يجب أن يقوموا بها ، كذلك قيام القائد بتشجيع بعض الأفراد على المشاركة فى بعض اللجان التى تقوم بدراسة بعض الموضوعات التى لها أهمية فى هذا الإطار .

المرحلة الرابعة : الإنتقاء والاختيار لمواقف التدخل :

يقوم القائد فى هذه المرحلة بالإنتقاء والاختيار لبعض المواقف التى توضح مهاراته الفعلية التى يمكن أن تؤثر فى الأفراد والجماعة ، حيث أن الأخصائى نتيجة خبراته وقدراته التى يتميز بها واتجاهاته نحو تشجيع الآخرين للعمل والمشاركة . فهو يهتم باختيار بعض المواقف والتدخل فيها ومن أمثلة تلك المواقف :

١- مواقف تصميم وإنجاز مشروعات جديدة .

٢- مواقف التفاعل مع المؤسسات المجتمعية .

٣- مواقف تواجه الجماعة لأول مرة .

٤- دراسة ومناقشة الميزانية وتطويرها للأفضل .

٥- اختيار الأساليب المناسبة لتنظيم الأفراد والجماعات .

٦- التدخل لتدعيم العلاقات وتحسينها بين القائد والآخرين .

٧- مواقف حل الخلافات والانقسامات التى تطرأ أو تحدث بين الأفراد من خلال المواقف التى تمر بهم .

سادسًا : تدريبات على مهارة القيادة :

التدريب الأول

اختيار الأسلوب القيادى

من هو أفضل شخصية قيادية

الصفات	الدرجة الأساسية	الصفات	الدرجة
غير لطيف	٨ ٩ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	لطيف	———
غير ودود	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	ودود	———
بشوش	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	رافض	———
محبط	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	مساعد	———
غير متحمس	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	متحمس	———
مرتاح	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	متوتر	———
حميم	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	غير حميم	———
ودي	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	غير ودي	———
غير متعاون	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	متعاون	———
عدوانى	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	مدعم	———
ممتع	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨١	ممل	———
منسجم	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	مشاكس	———
متردد	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	واثق	———
غير كفء	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	كفء	———
مرح	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	عابس	———
مغلق	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	متفتح	———
التصحيح	مجموعة الدرجات		

كيفية التصحيح :

- ٧٣ درجة فما فوق تدل على درجة عالية للسلوك (هذا الفرد يصنف كقائد ناجح) .

• ٦٥ – ٧٢ درجة تدل على درجة متوسطة (يهتم الفرد بالأعمال دون العلاقات) .
• ٦٤ درجة فأقل تدل على درجة منخفضة (يعانى من مشكلات متعددة) .

التدريب الثانى

التدريب :

١ – أهم الفروق بين القيادة والإدارة :

القيادة	الادارة
١- ٢- ٣- ٤-	

٢- من أهم أساليب الإدارة :

١-

٢-

٣-

٣- المراحل التى يمر بها استخدام مهارة القيادة تتضمن :

١-

٢-

٣-

٤-

القيادة فى المجالات الاجتماعية :

ما معني القيادة ؟

١- القيادة عملية أساسية فى حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات .

٢- القيادة هى التأثير المباشر نحو تحقيق الأهداف المرغوبة بناء على العلاقة بين القائد والآخرين .

لماذا القيادة ضرورة فى الحياة الاجتماعية ؟

القيادة ضرورة للأسباب الآتية :

١- التوجيه المحدد نحو أهداف واضحة .

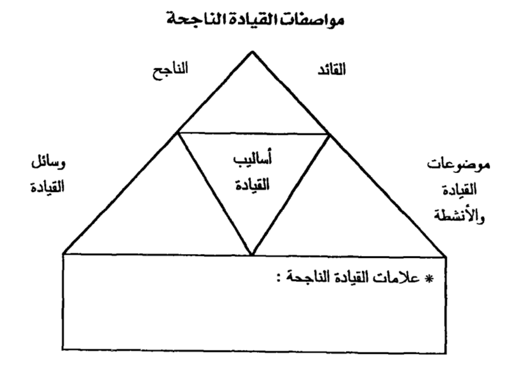
٢- القيادة هى الحماية من الانحرافات والمشكلات .

٣- القيادة هى تقديم النماذج والقدوة فى الأعمال والسلوك والأفعال الدورية .

٤- ضرورة القيادة للفرد والجماعة والمجتمع من أجل وحدة الفكر ، العمل، العلاقات المتماسكة .

٥- القيادة تستطيع أن تكون قادة جدد نظراً للاحتياج إلى القادة فى المواقف المختلفة .

مواصفات القيادة الناجحة

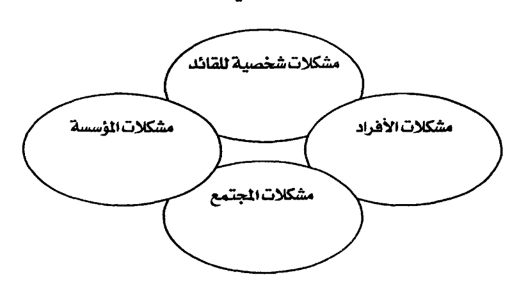


سلوكيات موقفية للقائد

مسلسل	سلوك القائد	مواقف قيادية
١	التوجيه والإرشاد	
٢	العلاقة الودية	
٣		الصراعات والنزاع
٤	تقديم المعلومات والمعارف	
٥		
٦	التساند وتأكيد المعونة	
٧		المشكلات النفسية
٨		

* ما أكثر المواقف صعوبة في حياة القائد ؟
* ما السلوكيات التى يجب أن تكون مستمرة مع القائد ؟

مشكلات القيادة



* ما هى الدوائر التى دائماً تشكل مصدراً للمشكلات ؟

تحاول كل جماعة الوصول إلى قرار بالإجماع بالموافقة أو الرفض على كل فقرة من الفقرات الآتية :

فى حالة الموافقة بذكر (نعم) وفى حالة الرفض بذكر (لا) أمام كل فقرة على حدة .

أما إذا لم تتمكن الجماعة من الوصول إلى قرار توضع علامة استفهام (؟) أمام الفقرة.

المدة المسموح بها ثلاثون دقيقة لاستكمال هذه الاستمارة .

(   ) ١– يجب أن يتوفر لجميع أعضاء الجماعة الشعور باتاحة الفرصة للجميع بالتعبير عن آرائهم بكل دقة .

(   ) ٢– يعتبر مضيعة للوقت إذا أخذ فى الاعتبار رأى كل فرد فى الجماعة فى اتخاذ القرارات .

(   ) ٣– يمك الوصول إلى نتاج أفضل بواسطة المسئولية الفردية عنها بواسطة لجنة .

(   ) ٤– يجب وقف الأساليب الديمقراطية أحياناً من أجل الوصول إلى حلول لمشكلات عظيمة .

(   ) ٥– يجب على القائد أن يمارس سلطة ودية ولكن بحزم إذا رغبت الجماعة فى تحقيق أهدافها .

(   ) ٦– عندما يصل الفرد العادى إلى سن البلوغ يستحيل عليه تقريبًا أن يزيد مهاراته عن طريق مشاركته للجماعة .

(   ) ٧– يجب أن يحقق القائد أهداف الأعضاء الشخصية مهما كلفه ذلك .

(   ) ٨– أن الحرية الفرد أكثر أهمية من الولاء للجماعة .

(   ) ٩– عندما يستحيل على الجماعة أن تتخذ قرار فعلى القائد أن يعطى الاجابة .

(   ) ١٠- يجب أن يقوم شخص ما فى الجماعة باسناد المهام المختلفة للأعضاء بدلاً من انتظار تطوعهم .

(   ) ١١- يستطيع كل فرد تقريباً أن يتعلم المهارات الفردية للقيادة .

(   ) ١٢- أن قيام الأفراد بتحديد مواعيد الاجتماعات بأنفسهم تكون أكثر فاعلية مما لو حددها القائد .

(   ) ١٣- يجب أن يقوم جميع الأعضاء بمسئولية القيادة بدلاً من أن يقوم بها شخص واحد .

(   ) ١٤- يجب أن يخضع القائد لرأى الجماعة حتى لو كان سيسبب أضراراً عامة .

(   ) ١٥- رأى القائد هو طريق النجاح دائماً .

شكراً على تعاونكم ...

مهارة إعداد وكتابة البحوث النظرية

أولاً : تعريف البحث النظرى .

ثانيًا : أهداف إعداد البحوث النظرية .

ثالثًا : خطوات إعداد البحث النظرى .

رابعًا : محتويات البحث النظرى .

خامسًا : طريقة كتابة المراجع العلمية .

سادسًا : استخدام علامات الترقيم فى البحث النظرى .

سابعًا : بعض معايير الحكم على البحوث النظرية وتقويمها .

الفصل الخامس

مهارة إعداد وكتابة البحوث النظرية

أولاً : تعريف البحث النظرى :

لقد جرت عادة المشتغلين بمناهج البحث على تقسيم البحوث من ناحية أهدافها إلى قسمين هما :

أ- بحوث نظرية بحتة .

ب- بحوث نظرية أمبيريقية .

تعددت تعاريف البحث النظرى ومنها :

التعريف الأول :

هو البحث الذى يسعى إلى تقديم إضافات علمية دون نظر إلى ما قد يترتب على تلك الإضافات من تطبيقات علمية ، ولا يشترط فى ذلك النوع من البحوث أن تدور حول مشكلة اجتماعية معينة بما يستتبعه إيجاد حلول لها .

التعريف الثانى :

هو نشاط أو تفكير إنسانى منظم يقوم على استقراء الواقع أو ما يتفق عليه بمقدمات البحث وينتهى باستخلاصات حول الواقع أو ما يطلق عليه بنتائج البحث مع محاولة توظيف موجهات الاستقراء والاستخلاص فى تطوير الواقع والبناء المعرفى النظرى للعلم .

التعريف الثالث :

هو أسلوب للتفكير العلمى يستخدم لجمع البيانات والمعلومات وإخضاعها للتفسير والتحليل العلمى لرثراء البناء المعرفى النظرى والقاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية .

ومن التعاريف السابقة يمكن تحديد مفهوم البحث النظرى من وجهة نظر مهنة الخدمة الاجتماعية فيما يلى :

* أنه تفكير إنسانى منظم يعتمد على الأسلوب العلمى لمعالجة قضية من القضايا النظرية فى مجالات وميادين الخدمة الاجتماعية .
* يهتم بتحديد الآراء حول القضية التى يتم معالجتها بالرجوع إلى المصادر المختلفة واستخدامها فى ذلك الغرض وفق الأسس العلمية المتبعة عند استخدام تلك المصادر وجمع بيانات ومعلومات يمكن إخضاعها للتفسير والتحليل العلمى .
* يتضمن محتويات أساسية تبدأ بصفحة الغلاف ثم فهرس البحث ومحتواه وأخيراً التحليل النهائى وخاتمة البحث وذلك من خلال المرور بمراحل إعداده وهى تحديد موضوع البحث ، اختيار المنهج العام للكتابة فيه ، القراءة والرجوع لمصادر ومراجع البحث .
* عن طريقه يستطيع الباحث أن يستنبط المبادئ أو القوانين المنظمة لظواهر الحياة الانسانية وإثراء البناء المعرفى النظرى والقاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية .

ثانيًا : أهداف إعداد البحوث النظرية :

يتم إعداد البحوث النظرية فى أى موضوع من الموضوعات العلمية وذلك لتحقيق عدة أهداف ، ومنها :

الهدف الأول :

إكتساب أساسيات إعداد البحوث النظرية بدءاً من التفكير واختيار موضوع البحث وتحديد عناصره ثم تحديد المنهجية الملائمة فالرجوع للمصادر الخاصة بجمع المادة العلمية ثم تدوينها بما يتمشى مع موضوع البحث .

الهدف الثانى :

التعرف كيفية الرجوع إلى المصادر المختلفة لإجراء البحوث النظرية سواء كانت مصادر أولية أو ثانوية وكيفية التعامل معها والاقتباس منها ، واستخراج ما يتعلق بالبحث المطلوب ، واستخدام البطاقات فى تدوين المعلومات التى تم الحصول عليها واستخدامها فى إعداد البحث ، فى إطار مرتب للنقاط الأساسية التى يتضمنها البحث .

التعريف الثالث :

زيادة القدرة على استخدام اللغة العربية استخداماً سليماً يسمح بتكوين صياغات لفظية محددة وجامعة ، وكيفية استخدام علامات الترقيم بطريقة صحيحة وفى مواضعها السليمة .

التعريف الرابع :

اكتساب المهارة فى كتابة المراجع وتوثيقها علمياً سواء كانت مراجع عربية أو أجنبية وفقًا للأسلوب الذى يتم الاتفاق عليه ، ومراعاة الأمانة والموضوعية فى عرض المادة العلمية التى يتم الحصول عليها من المراجع .

التعريف الخامس :

زيادة القدرة على المناقشة والحوار المنطقى لكل ما يكتب فى البحث كأساس لتكوين التفكير العلمى النقدى لما يرد فى جميع المراجع من آراء يتم عرضها من خلال تنمية مهارة التسجيل وتلخيص الموضوعات وتناول البحث بأسلوب جديد ومبتكر من حيث الشكل أو الموضوع .

ثالثا : خطوات أو مراحل إعداد البحث النظرى :

يمر إعداد البحث النظرى بعدة خطوات أو مراحل يقتضى كل منها القيام بعدة إجراءات حتى يصبح البحث على المستوى العلمى المطلوب وهذه الخطوات هى :

الخطوة الأولى : اختيار موضوع البحث وعنوانه :

يعتبر اختيار موضوع البحث وعنوانه هو المشكلة الأولى التى تواجه الباحثين عند إعداد البحث النظرى ، حيث قد يتم هذا الاختيار بناء على رغبة شخصية من الباحث أو المشرف أو بناء على خطة بحثية مرتبطة ببرنامج الدراسة .

وعموماً يراعي عند اختيار موضوع البحث ما يلي :

- أن يكون الموضوع فى مجال الاهتمام العلمى للباحث ويستحق البحث فعلاً حيث أن ذاك يساعده على التعمق والابتكار فى الموضوع الذى سيبحث فيه.

- أن يكون موضوعًا جديداً ومحدداً وواضحًا حتى يكون له قيمة علمية أو يضيف معرفة جديدة .
- أن تتواءم طبيعة الموضوع مع الإمكانات المتاحة للباحث .
- التأكد من توافر مصادر معلومات عن هذا البحث بطريقة ملائمة وكافية .

وبعد تحديد موضوع البحث يجب اختيار عنوان له ، خاصة وأن عنوان البحث هو الإشارة الدقيقة إلى الأرضية التى ستغطيها دراسة موضوع البحث .

ويرتبط اختيار العنوان بجانبين أساسيين هما :

الأول : جانب موضوعى : حيث يرتبط اختيار العنوان بمدى تعبيره عن مضمون البحث .

الثانى : جانب شكلى : بمعنى خلو العنوان من الأخطاء اللفظية أو اللغوية أو النحوية خاصة وأنها أخطاء غير مقبولة فى البحث بوجه عام وفى العنوان بوجه خاص .

الخطوة الثانية : اختيار وتحديد المنهج العام لكتابة البحث :

بعد اختيار موضوع البحث وعنوانه يجئ دور المنهج العام لكتابة البحث أى تحديد الخطة التى يسير عليها الباحث فى بحثه .

ومن الممكن أن يسير هذا المنهج وفق الترتيب التالى :

١- مقدمة البحث :

ويحدد فيها الباحث الهدف الذى يقصده ببحثه وأهمية البحث وقيمته وصلة الموضوع بتخصصه والمادة أو المقرر التى يرتبط بها البحث .

٢- تصميم البحث :

أى هيكل البحث ويشمل عدداً من الأبواب والفصول .

٣- خاتمة البحث :

وتشمل توضيحاً لمدى ما بذله الباحث من جهد فى كتابة بحثه والإلمام بمراجعه مع بيان الجديد فى البحث .

٤- بيان مصادر البحث :

وهى المراجع التى تم الرجوع إليها .

(راجع محتويت البحث النظرى والتى سيرد ذكرها تفصيلاً فى رابعاً بعد ذلك)

ومنهج الكتابة فى البحث عامة يتضمن :

- اختير موضوع البحث .
- وضع منهج مفصل للبحث .
- اختيار المراجع والمصادر المتصلة بالبحث .
- الكتابة فى موضوع البحث كتابة منهجية أصيلة .

الخطوة الثالثة : القراءة والرجوع للمصادر لتجميع المادة العلمية :

مصادر تجميع المادة العلمية هى المراجع التى تمدنا بكل المادة العلمية للبحث وهى التى يتم بها تكوين البحث وإنماؤه والتى تؤخذ منها الأفكار والآراء المختلفة المتعلقة بموضوع البحث .

ولكل مجال من مجالات البحث مصادر مناسبة له ، ومن أهم المصادر التى يمكن للباحث (فى الخدمة الاجتماعية) الرجوع إليها :

- الكتب المتخصصة فى الخدمة الاجتماعية أو العلوم المرتبطة بها .
- دوائ المعارف العالمية ومنها دائرة معارف الخدمة الاجتماعية .
- الدوريات العلمية العربية .
- الرسائل الجامعية على مستوى الماجستير والدكتوراه .
- القواميس العلمية العربية والأجنبية خاصة القواميس الاجتماعية .
- المؤتمرات العلمية المتخصصة فى الخدمة الاجتماعية سواء كانت عربية أم أجنبية .
- مطبوعات المؤسسات الاجتماعية ووثائقها .
- مستخلصات الرسائل والميكروفيلم والشرائط المسجل عليها معلومات اجتماعية بصفة عامة ومرتبطة بالخدمة الاجتماعية بوجه خاص .

وبعد أن يحدد الباحث موضوع بحثه والمنهج الذى سيستخدمه فى كتابة البحث يلجأ إلى قراءة كل ما يتصل ببحثه من مختلف المصادر التى تم تحديدها وفى هذه الخطوة يراعى الباحث :

- التعرف على أنواع المصادر المناسبة للبحث وأماكن وجودها ، حيث أن ذلك يوفر الوقت والجهد .
- ينظم القراءة فى أوقات النشاط الذهنى ليتسنى له فهم ما يقرز واستيعابه ونقده .
- قصر القراءة على المصادر المتصلة بالموضوع ، ويمكن معرفة ذلك عند قراءة عنوانها أولاً ثم فهارسها ثانياً مع البدء بالقراءة السريعة لاكتشاف ما يتصل بموضوع البحث فى المصدر الذى قرأه ، ثم قراءته قراءة متأنية لتسجيل ما يتصل ببحثه .
- يفضل الاعتماد على المصادر الحديثة ، حيث يفضل أن يبدأ الباحث بقراءة أحدث المصادر المرتبطة بموضوع بحثه ثم ينتقل إلى الأقدم فالأقدم .
- يرجع الباحث لأكثر من مرجع يعرض نفس المووع الواحد ، كما يفضل البدء بقراءة المصادر التى تعالج الموضوع بإيجاز ثم التعمق تدريجيًا بقراءة المصادر الأكثر عمقاً .

ويستند الباحث من المصادر (المراجع) التى يستعين بها بعدة طرق منها:

الطريقة الأولى : الاقتباس :

وفيه يقوم الباحث باقتباس بعض الأفكار والبيانات بنفس الكلمات الأصلية الواردة بالمرجع .

الطريقة الثانية : التلخيص :

وفيه يقوم الباحث بتلخيص النصوص الطويلة لعرض المضمون الذى أورده دون الإخلال بالمضمون أو بما به من أفكار رئيسية .

الطريقة الثالثة : التعليق :

وفيه يقوم الباحث بعرض وجهة نظر المؤلف مع التعليق عليها بالتأييد أو

المعارضة على أن يكون ذلك دون تحيز لوجهة نظره بل يكون على أساس موضوعى .

الطريقة الرابعة : الاستنتاج :

وفيه يحاول الباحث إيجاد علاقات وروابط بين عناصر الموضوع بالاعتماد على الحقائق العلمية التى تم التوصل إليها لمعرفة ملابسات الموضوع واستنتاج حلول أو نتائج متعلقة به .

الخطوة الرابعة : الكتابة وتدوين المادة العلمية :

بعد رجوع الباحث إلى المصادر ببحثه يقوم بتدوين النصوص التى تتصل بموضوع البحث وما يمكن الإفادة منه فى مادة البحث أو ما يقود الباحث إلى رأى جديد فى بطاقات للاستفادة منها بعد ذلك فى إعداد البحث .

والبطاقات عبارة عن أوراق مقوية حجمها مناسب (صغير أو كبير) وتكتب فيها النصوص أو الأفكار التى اطلع عليها الباحث فى المصادر التى تم الرجوع إليها ، ويكتب فى كل منها فكرة واحدة على وجه واحد حتى يسهل الاستفادة منها عند الحاجة أو استبعادها بسهولة عند عدم الحاجة .

ويجب أن تحتوى البطاقة على ثلاثة أنواع من المعلومات هى :

- جملة تعريف بالموضوع العام الجارى جمع المصادر عنه .
- الفكرة أو الرأى المأخوذ .
- بيانات المصدر الذى أخذت منه الفكرة أو الرأى .

على أن يعطى لكل بطاقة رقم مسلسل حتى يتسنى الرجوع إليها بسهولة ثم يقوم الباحث بتنظيم هذه البطاقات بعد فرزها وإعدادها جيداً للاستفادة منها وفق خطة البحث ، على أن يرتبها ترتيباً منطقياً يدل على وعى شديد منه فيبدأ بالمقدمات ليصل منها إلى النتائج .

ويتم تنظيم البطاقات على أساس تجميع كل البطاقات التى تتصل بموضوع احد أو فكرة واحدة بعضها مع بعض لأن الباحث سوف يستفيد منها فى

كتابة موضوع بحثه على أن يعيد قراءتها مرة أخرى قبل كتابة الموضوع مباشرة .

وإذا تشكك الباحث فى نص كتبه فى أحد البطاقات فعليه أن يراجعه من مصدره الأصلى مرة أخرى خاصة وأنه مطالب بتحمل مسئولية كل ما يثبته فى بحثه وإن كان متابعاً فيه لمفكر كبير فلا يعفيه ذلك من المسئولية .

ثم يبدأ الباحث فى الاستعانة ببطاقات التدوين فى كتابة المادة العلمية الخاصة ببحثه مراعياً النقاط التالية عند كتابة البحث .

- الكتابة يجب أن تكون وفق قواعد اللغة العربية والتأكد من خلوها من الأخطاء العلمية واللغوية .
- الاهتمام بالأسلوب والكلمة باعتبارهما الأداة الرئيسية فى تركيب الجملة والتعبير عن الفكرة مع الاهتمام باستخدام علامات الترقيم بطريقة سليمة وفقاً لموضعها •راجع كيفية استخدام علامات الترقيم فى سادساً) .
- استعمال المفردات المعاصرة والصريحة والترجمات المعتمدة للاصطلاحات العلمية .
- استخدام الجمل القصيرة ذات الأسلوب البسيط الواضحة مع مراعاة الترابط المنطقى بين الجمل ، والتنويع فى تراكيبها والابتعاد عن الحشو والتكرار .
- تقسيم البحث إلى فقرات متسلسلة تسلسلاً منطقياً مع بعضها بحيث تتضمن كل فقرة فكرة رئيسية .
- الابتعاد عن الجدل فى مناقشة آراء الغير فى ضوء الأسس العلمية والموضوعية .
- اتباع نظام واحد فى الكتابة من حيث الشكل العام للصفحات والمسافات أعلى وأسفل الصفحة ويمين الصفحة ويسار الصفحة الواحدة وعنوان صفحة البحث والاشارات فى الهامش ... الخ .

ويمكن للباحث الاستغناء عن تلك البطاقات باستخدام كراسة أو سجل لجمع المعلومات أو المادة العلمية على أن يراعى وجود فاصل بين كل عنصر من العناصر حتى يسهل عليه الاستفادة من المادة العلمية التى حصل عليها .

الخطوة الخامسة : كتابة مصادر ومراجع البحث :

يعتمد الباحث فى التوصل إلى المادة العلمية فى بحثه على بعض المصادر والمراجع العلمية ، وتأكيداً على الأمانة العلمية التى تقتضى عدم كتابة أفكار الغير دون الإشارة إلى زصحابها ، وتوجيه الباحثين الآخرين إلى المراجع التى تم الرجوع رليها فإنه ينبغى عليه كتابة مصادر ومراجع البحث الفعلية وعدم ذكر مرجع فى قائمة المراجع لم يتم الاستعانة به فى البحث لأن فى ذلك تضليل للقارئ ، مع مراعاة الدقة عند كتابة المراجع وتجنب الخطز فى جهة زو سنة النشر .

وهناك عدة طرق لكتابة المراجع منها ك (سيتم عرضها تفصيلاً فيما بعد) .

١- أن تكتب مراجع كل صفحة فى أسفلها ويكتب رقم عند نهاية الفقرة فى متن البحث لتشير إلى نفس رقم المرجع أسفل الصفحة .

٢- يتم ترقيم المراجع فى البحث من بدايته إلى آخره بوضع رقم فى نهاية الفقرة ويتم تسلسل هذا الرقم على أن يشير كل رقم إلى المرجع المستخدم فى قائمة المراجع فى نهاية البحث حسب ورودها فى البحث .

٣- يكتب المرجع مباشرة بعد الفقرة التى تم نقلها وفى هذه الحالة يشار فى المرجع ٠إلى اسم المؤلف ، السنة ، الصفحة) .

٤- يتم ترتيب المراجع أبجدياً فى نهاية البحث ويوضع فى متن البحث أمام كل فقرة رقم المرجع والصفحة التى تم الرجوع إليها .

وغالبًا ما يتم تصنيف المراجع تحت عناوين مثل : الكتب ، الرسائل العلمية، الدوريات، الوثائق، التقارير كما يمكن أن ترتب المراجع فى قائمة أبجدية واحدة (راجع خامساً طريقة كتابة المراجع العلمية) .

رابعًا : محتويات البحث النظرى :

تتضمن كتابة البحث العلمى النظرى من الباحث أن يقسمه إلى محتويات رئيسية هى :

(١) صفحة الغلاف :

وتتصمن بيانات أولية عن عنوان البحث والمادة أو المقرر الذى يقدم فيه الباحث بحثه واسم مشرف البحث وتاريخ تقديم البحث .

مثال ذلك :

لو أن الباحث سيقدم بحثاً نظرياً فى أحد مجالات الخدمة الاجتماعية وليكن المجال الطبى واختار الباحث عنوانه بحثه : دور الأخصائى الاجتماعى فى المجال الطبى ، وسيقدمه لمشرفه ، فيمكن أن تكون صفحة الغلاف كالتالى :

جامعة .... بسم الله الرحمن الرحيم

كلية / معهد ....

مقرر

دور الأخصائى الاجتماعى فى المجال الطبى

مقدم من الطالب/ ....

رقم (   ) مجموعة (   )

إشراف أ. د/ ....

- يناير ٢٠٠٩م -

(٢) فهرست البحث (محتويات البحث) :

ويتضمن المحتويات الرئيسية مدون أمام كل منها أرقام الصفحات التى تم كتابتها فى كل جزئية من جزئيات البحث سواء كانت رئيسية أو فرعية .

ويكون ذلك على الوجه التالى :

المحتويات

(٣) مقدمة البحث :

ويعطى فيها الباحث مقدمة مكثفة حول البحث الذى سيقوم بالكتابة فيه فيوضح الموضوع أو القضية الرئيسية التى سيعالجها ، مع تلخيص لأهداف البحث وكيفية تناول موضوعاته الرئيسية والفرعية ومصادر تغطية كل منها .

(٤) محتوى البحث :

وفيه يناقش الباحث بتعمق الموضوعات الرذيسية والفرعية التى سبق التنويه عنها فى مقدمة البحث ، وذلك من خلال عرض وجهات النظر المختلفة المتعلقة بكل منها والتى حصل عليها برجوعه للمصادر والمراجع العلمية

المختلفة معتمداً فى ذلك على خبراته ومهاراته فى العرض والوصف والتحليل والتفسير لما هو مكتوب فى المراجع المختلفة حول الموضوع الذى يعالجه فى بحثه ، وتوضيح جهة نظره الشخصية فى كل جزئية من الجزئيات وفق الأصول العلمية لكتابة البحوث النظرية .

ولابد أن يراعى التوازن بين عناصر البحث قدر الإمكان فلا يكون أحد العناصر طاغياً على العناصر الأخرى على أساس تصنيف المعلومات بناءاً على ما بينها من تشابه لخدمة أغراض البحث .

مع ضرورة تقسيم محتوى البحث إلى عناصر رئيسية أو فصول أو مباحث يهتم كل منها بعرض ومناقشة أحد جزئيات البحث الذى يعده مراعياً فى ذلك التسلسل المنطقى فى عرض تلك الجزئيات حتى تغطى فى مجملها ما يريد إيضاحه فى البحث الذى يقوم بإعداده .

(٥) التحليل النهائى وخاتمة البحث :

حيث يقوم الباحث بعرض صورة تلخيصية لأهم الاستخلاصات أو الاستنتاجات التى توصل إليها من نقاط اتفاق أو اختلاف حول الموضوعات التى ناقشها فى بحثه وبعض المقترحات أو التوصيات العلمية ذات العلاقة بالبحث .

(٦) كتابة مراجع البحث :

بعد الإنتهاء من كتابة البحث يقوم الباحث بكتابة المراجع والمصادر التى تم الرجوع إليها عند كتابة بحثه وفق الأسس المتبعة فى كتابة المصادر (وهو ما سنوضحه فيما بعد) .

هذا مع ضرورة مراعاة الشروط الواجب توافرها فى البحث وهى :

الشرط الأول : الأصالة :

ويقصد بها السلوك العلمى فى البحث ووسائله ليحقق الهدف منه على أساس من النظام والمنطق وأم تكون المعارف التى يتناولها البحث معارف علمية.

الشرط الثانى : الابتكار :

ويقصد به أن يضيف البحث جديداً أو يكشف عن شئ جديد أو يعالج موضوعاً بطريقة جديدة .

الشرط الثالث : التسلسل المنطقى :

أى يفضل ترتيب موضوع البحث ترتيباً منطقياً وتقسيم البحث إلى فقرات متسلسلة منطقياً مع بعضها بحيث تتضمن كل فقرة فكرة رئيسية وتقسم الفقرة ذاتها من حيث ما يرد بها من معانى إلى أجزاء .

الشرط الرابع : الموضوعية :

وتتضمن مناقشة الآراء التى يتم الحصول عليها من المصادر التى يتم الرجوع إليها بموضوعية والابتعاد عن الجدل الذى لا جدوى منه وعن أسلوب الحزم والتأكيد فى أمور البحث العلمى .

الشرط الخامس : الأمانة :

أى عدم أفكار الغير دون الإشارة إلى مصدرها الأصلى ، والتفرقة بين النقل الحرفى من أى مرجع وبين اعادة صياغة أفكار الغير بأسلوب الطالب نفسه .

ويتلخص دور المشرف على البحث فيما يلى :

١- حث الباحث على التفكير فى موضوعات جديدة تستحق البحث وترتبط بالمهنة أو أحد طرقها أو مجالاتها أو بالقضايا المجتمعة .

٢- تشجيع الباحث على اقتراح موضوعات متعددة ثم تدريبهم على كيفية الانتقاء من بينها لأفضل الموضوعات الجديرة بالبحث .

٣- تدريب الباحث على تحديد العناصر الرئيسية التى يتضمنها موضوع البحث الذى وقع عليه الاختيار وترتيب عناصره الرئيسية والفرعية وتحديد محتويات البحث بصورة مبدئية .

٤- تدريب الباحث على زساليب الاتصال بالمكتبات للحصول على المراجع التى يحتاجها موضوع البحث .

٥- تدريب الباحث على كيفية الرجوع للمراجع وطريقة تدوين بعض المعلومات على بطاقات أو كروت حتى يمكن الاتفادة منها فى عرض عناصر البحث.

٦- تدريب الباحث على كيفية كتابة المراجع العربية والأجنبية سواء فى بدء البحث أو نهايته .

٧- تدريب الباحث على كيفية كتابة البحث فى صورته النهائية وطريقة عرض ما يتضمن من معلومات وإعداد خاتمة للبحث .

خامساً : طريقة كتابة المراجع :

يلجأ الباحث غالباً لاستخدام المراجع خلال عرضه لأى بحث وذلك لتحقيق العديد من الأغراض منها :

- الحصول على نص من أحد المراجع التى يجد الباحث أن له أهمية فى دعم وجهة نظره أو لزيادة مصداقية نتائجه .
- يمثل الاستعانة بالمراجع دعماً لأفكار الباحث .
- استخدام المراجع وسيلة لإخبار القارئ بمصدر المعلومة التى استخدمها الباحث فيسهل على القارئ الرجوع إليها إذا ما احتاج إلى ذلك .
- لتبرير استخدام الباحث لبعض الطرق البحثية التى قام باستخدامها باحثون آخرون فى مجال بحثه .
- المساعدة على تفسير النتائج .
- المساعدة على تكوين جدل ونقاش حول نقطة أو قضية قام الباحث باثارتها فى بحثه .

وهناك أكثر من طريقة لكتابة المراجع ومنها :

الطريقة الأولى :

كتابة رقم نهاية الفقرة المقتبسة وتدوين المراجع فى هامش أسفل الصفحة... وذلك كالآتى :

تستند الرعاية الاجتماعية فى غالبية المجتمعات على ركيزة فلسفية قوامها

توفير الحقوق الأساسية لكل مواطن [1] ومن بين تلك الحقوق حق كل مواطن فى الحصول على الرعاية الصحية [2] .

ثم يقوم الباحث فى نهاية البحث بعرض كل المراجع التى رجع إليها مرتبة حسب الحروف الأبجدية للمؤلفين بالنسبة للمراجع العربية ثم يتم عرض المراجع الأجنبية مرتبة حسب الحروف الأبجدية لاسم أسرة المؤلف .

الطريقة الثانية :

كتابة رقم فى نهاية كل فقوة مقتبسة دون كتابة المرجع فى الهامش ، على أن يستمر الباحث فى ترقيم الفقرات حتى نهاية البحث ويقوم بعرض المراجع فى نهاية البحث تبعًا لورودها وترتيبها فى متن البحث دون التقيد بترتيبها حسب الحروف الأبجدية للمؤلفين ، مع مراعاة كتابة رقم الصفحة زو الصفحات التى تم الرجوع إليها قرين كل مرجع مع المراجع .

الطريقة الثالثة :

وفيها تعرض الفقرات وبعد كل فقرة يكتب اسم المؤلف ، سنة النشر ، الصفحة ولا تكتب المراجع فى زسفل الصفحة بل يتم عرض المراجع فى نهاية البحث أبجدياً مع مراعاة التفرقة بسنة النشر فى حالة وجود أكثر من مرجع لمؤلف واحد وإذا كان للمؤلف مؤلفان فى نفس السنة فيذكر الأول (أ) ، الثانى (ب) .

مثال :

تستند الرعاية الاجتماعية فى زغلب المجتمعات على ركيزة فلسفية قوامها توفير الحقوق الأساسية لكل مواطن (ماهر ، ٢٠٠٢ ، ص٢٠٠) .

---

(١) ما هو أبو المعاطى على : التخطيط الاجتماعى (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٢) ص : ٢٠٠ .

٢) ماهو أبو المعاطى على ك الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى المجال الطبى ورعاية المعاقين (الفيوم ، مكتبة الصفوة ، ١٩٩٨) ، ص ص : ٥ – ١٠ .

وفيما يلى مثالاً لاستخدام الطريقة الثانية : (وهى الأكثر شيوعًا) ويراعى عند كتابة المراجع ذكر المراجع العربية أولاً ثم المراجع الأجنبية وترتيب كل منها أبجدياً حسب اسم المؤلف مع ضرورة إتباع نظام واحد فى كتابة المراجع ، وتنتهى بيانات كل مرجع بنقطة .

وفيما يلى سنعرض لطريقة كتابة المراجع :

أولاً : طريقة كتابة المراجع العربية :

١- ترتب المراجع العربية وفقًا للاسم الأول للمؤلف ثم باقى الاسم، ويذكر بعد ذلك عنوان الكتاب، مكان النشر ، اسم الناشر، سنة النشر، أرقام الصفحات.

مثال : ماهر أبو المعاطى على : إدارة المؤسسات الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، الطبعة الثانية ، ٢٠٠٣) ص : ١٥ .

٢- إذا استخدم الباحث أكثر من صفحة من نفس المرجع يكتب المرجع لأول مرة كاملاً مع تحديد عدد الصفحات .

مثال : ما هر أبو المعاطى على : إدارة المؤسسات الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، الطبعة الثانية ، ٢٠٠٣) ص ص: ١٥ - ١٧ .

٣- إذا تكرر نفس المرجع مباشرة دون أن يكون هناك فاصل أو استخدام لمرجع آخر فى نفس الصفحة فإنه يكتب فى الحالة الثانية كالآتى :

* نفس المرجع السابق ، ص : ١٧ .

٤- إذا تكرر نفس المرجع فى البحث وكان هناك فاصل بين استخدامه بمرجع آخر أو أكثر من مرجع يشار إلى المرجع كالتالى :

* ماهر أبو المعاطى على : مرجع سبق ذكره ، ص : ١٧ .

٥- إذا استخدم الباحث فى بحثه مرجعين لمؤلف واحد ففى الحالة الأولى يكتب بيانات المرجع للمرة الأولى كاملة أما فى المرة الثانية فلابد أن يشير إلى اسم المؤلف ، عنوان المرجع ثم يشير إلى مرجع سبق ذكره .

مثال : ماهر أبو المعاطى على : إدارة المؤسسات الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص١٥٧ .

٦- إذا كان عدد المؤلفين اثنين فيكتب اسم كل منهما كاملاً .

مثال: ماهر أبو المعاطى على ، أحمد يوسف عليق : الخدمة الاجتماعية فى مجال تنمية المجتمعات المستحدثة (القاهرة ، مطبعة الموسكى، ١٩٩٨) ص : ٢٣ .

٧- إذا كان عدد المؤلفين ثلاثة أو أكثر يكتب اسم المؤلف الأول متبوعًا بكلمة وآخرون .

مثال: ماهر أبو المعاطى على وآخرون : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب (القاهرة ، السوق الريادى بجامعة حلوان ، ٢٠٠٥) ص : ٥٠ .

٨- إذا أثبت الباحث فى قائمة المراجع كتابين أو أكثر لنفس المؤلف يستبدل باسم المؤلف خط متصل طوله حوالى ست مسافات ، وذلك فى أى مرجع للمؤلف بعد المرجع الأول .

مثال: (أ) ماهر أبو المعاطى على : التخطيط والسياسة الاجتماعية (الفيوم ، مكتبة الصفوة ١٩٩٨) .

(ب) ـــــــــــــ : مقدمة فى الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية (الرياض، مكتبة الزهراء ، ٢٠٠٨) ص : ٣٦٥ .

٩- إذا أثبت الباحث فى قائمة المراجع لمؤلف واحد بعض المراجع التى ألفها بمفرده وأخرى اشترك مع آخرين فى تأليفها تأتى المراجع التى اشترك فى تأليفها بعد تلك ألفها بمفرده .

مثال: (أ) ماهر أبو المعاطى على : الخدمة الاجتماعية فى مجال الدفاع الاجتماعى (بورسعيد ، مكتبة الجلاء، ١٩٩٨) ص : ٤٨ .

(ب) ماهر أبو المعاطى على وآخرون : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٧) ص : ٥٠ .

١٠- إذا كان للمؤلف الواحد أكثر من مرجع استخدم فى البحث فيتم إثبات تلك المراجع فى قائمة المراجع وفقاً لسنوات النشر تصاعدياً .

مثال : (أ) نفس المرجعين السابقين فى الحالة رقم (٨) .

١١- إذا كان للمؤلف الواحد أكثر من مرجع مستخدم فى البحث فيتم إثبات تلك المراجع فى قائمة المراجع وفقاً لسنوات النشر تصاعدياً .

مثال : * ماهر أبو المعاطى على (أ) : إدارة المؤسسات الاجتماعية (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق ، ١٩٩٨) .

* ــــــــــــ (ب) : الخدمة الاجتماعية فى مجال الدفاع الاجتماعى (بورسعيد ، مكتبة الجلاء ، ١٩٩٨) .

١٢- إذا رجع الباحث لمؤلف أصدر من نفس المرجع جزءين فى نفس السنة فإنه يتم وضع جـ١ ، جـ٢ ... وهكذا تبعاً لعدد الأجزاء وذلك بعد سنة النشر مباشرة .

١٣- فى حالة وجود أكثر من طبعة لأحد الكتب فإنه يتم وضع ط١ أو ط٢ أو ط٣ بعد سنة النشر تمييزاً للطبعات .

١٤- إذا كان الجزء المقتبس من أحد البحوث المنشورة فى مجلة علمية يكون التوثيق كالآتى :

اسم المؤلف ، وعنوان البحث ، اسم المجلة (مكان النشر ، الجهة الناشرة ، سنة النشر) أرقام الصفحات .

مثال : ماهر أبو المعاطى على : « قياس فعالية الخدمات الاجتماعية » ، مجلة دراسات وبحوث فى الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان العدد (٦) ، ابريل ١٩٩٩) ص.ص: ٢٥ – ٢٧ .

ويلاحظ وضع اسم البحث أو المقالة بين علامات تنصيص « » ثم اسم المجلة بنط أكبر .

- وبنفس الطريقة إذا كان البحث منشوراً فى أحد المؤتمرات العلمية .

• وإذا كان المشتركون فى البحث أو المقالة اثنين يكتب اسم المؤلفين أما فى حالة أكثر من اثنين يكتب اسم الأول وآخرون .

١٥- إذا كان الجزء المقتبس من أحد النشرات فإن التوثيق يتضمن اسم المؤلف ، عنوان الوثيقة أو النشرة ، مكان النشر ، رقم الوثيقة ، أو النشرة ، جهة إعداد الوثيقة أو النشرة ، سنة النشر ، الصفحات .

مثال : ماهر أبو المعاطى على : دليل عمل الأخصائى الاجتماعى فى المجال المدرسى (القاهرة ، نشرة رقم (١٠) الإدارة العامة للجمعيات الأهلية بوزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٩) ص : ٣ .

ملحوظة : إذا لم يكن واضحًا سنة النشر يكتب بدلاً منها (ب . ت) وإذا لم يكن هناك ناشر يكتب بدلاً منها (ب . ن) .

ثانيًا : طريقة استخدام المراجع الأجنبية :

يتم ترتيب المراجع الأجنبية بنفس طريقة ترتيب المراجع العربية مع مراعاة ما يلى :

١- يستبدل اسم عائلة المؤلف أولاً قبل اسم المؤلف ويبقى باقى كتابة المرجع كما هو فى المراجع العربية .

مثال :

* Scoot W - Richard : Organizations, Rational, Natural And Open System (New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs, Inc, 1999) P:15.

٢- فى حالة الرجوع إلى نفس المرجع السابق مباشرة يكتب مصطلح IBID هكذا :

* Ibid, p : 17

٣- فى حالة الرجوع إلى نفس المرجع السابق مع وجود فاصل باستخدام مرجع آخر أو أكثر يستخدم مصطلح Op. Cit هكذا :

* OP. Cit, p : 20

٤- فى حالة الرجوع إلى مرجع أجنبى يشترك فيه مؤلفين يكتب اسم الاثنين ، أما فى حالة وجود أكثر من اثنين من المؤلفين يتم كتابة اسم المؤلف ثم مصطلح (And Others) أو مصطلح (et. al) .

٥- إذا لم يكن مكان النشر معروفًا فإنه يكتب بدلاً منه مصطلح (N.P) وإذا لم يكن تاريخ النشر معروفاً يستخدم بدلاً منه مصطلح (N.D) .

٦- إذا كان هناك أكثر من طبعة من المرجع فيجب توضيح رقم الطبعة باستخدام مصطلح ed .

مثال : الطبعة الثانية فى المرجع الذى تم ذكره .

* Scoot W - Richard : Organizations, Rational, Natural And Open System (2^{ed} New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs, Inc, 2003) .

٧- إذا كان لنفس المؤلف أكثر من جزء من المرجع الواحد يتب المصطلح (Part) بعد سنة النشر .

رموز يجب أخذها فى الاعتبار عند استخدام المراجع العربية والأجنبية

الرمز	معنـاه	متى يوضع
جـ	تعنى جزء	فى حالة وجود أكثر من جزء لمؤلف واحد بالنسبة للمرجع.
ط	تعنى طبع	فى حالة تكرار عدد الطبعات أو وجود أكثر من طبعة لمرجع واحد
المرجع السابق	تكرار استخدام نفس المرجع	فى حالة عدم وجود فاصل بين نفس المرجع للمؤلف الواحد
مرجع سبق ذكره	تكرار استخدا المرجع مع فاصل	فى حالة وجود فاصل بين استخدام نفس المرجع لمؤلف الواحد
م	مجلد	فى حالة وجود مرجع له أكثر من مجلد
ب . ت	بدون تاريخ	فى حالة وجود مرجع بدون تاريخ نشر
ب . ن	بدون ناشر	فى حالة عدم وجود ناشر للمرجع
ص	صفحة	تدل على رمز استخدام الصفحة لتحديد رقمها
ص . ص	أكثر من صفحة	تستخدم فى حالة الرجوع لأكثر من صفحة فى المرجع فى المرة الواحدة
IBID	المرجع السابق	الرجوع لنفس المرجع الأجنبى على التوالى
Op.Cit	مرجع سبق ذكره	فى حالة الرجوع لمرجع أجنبى مرتين بينهما مرجع أو أكثر فاصل
N.D	بدون تاريخ	فى حالة عدم وجود تاريخ مدون على المرجع الأجنبى
N.P	بدون مكان النشر	فى حالة عدم وجود مكان نشر المرجع الأجنبى
N.S	سلسلة جديدة	منها سلسلة جديدة يتم إصدارها New Series
O.S	سلسلة قديمة	منها سلسلة قديمة Old Series تم نشرها
2nd	طبعة ثانية	منها طبعة ثانية يتم نشرها أو اصدارها
P :	رقم الصفحة	(صفحة واحدة)
P.P:	رقم الصفحات	(من ...... إلى .... (أكثر من صفحة)
Passin	تم أخذ معلومات متفرقة من الصفحات	معلومات متناثرة داخل المرجع من ص : ١٥ إلى ص : ٢٥ وقد تكون المساحة فصل أو جزء طويل فى مرجع
Vol.	مجلد	اختصار لاستخدام مجلد
Part	جزء	ويأتى بعد سنة النشر وتعنى استخدام جزء من كتاب يتألف من أكثر من جزء
Chap	فصل	Chapter تعنى الرجوع إلى فصل فى أحد المراجع
Col.	عمود	Column تعنى الرجوع إلى عمود فى صفحة
Fig.	شكل	Figure يقصد بها شكل
N.N	بدون اسم مؤلف	No Name فى حالة عدم وجود اسم المؤلف
Idem	نفس الشخص	The Same Person تعنى نفس الشخص
Sex	قسم	Section يقصد بها قسم من مؤلف
et. al.,	وآخرون	And Others فى حالة وجود أكثر من مؤلف للمرجع الواحد

سادساً : استخدام علامات الترقيم فى البحث :

لإعداد البحث بطريقة علمية يجب الاهتمام باستخدام علامات الترقيم الملائمة لكل موضع من مواضع البحث لأن ذلك يؤدى إلى سهولة فهم المعنى وتوضيحه وعدم التداخل بين الجمل أو العبارات الواردة فى البحث.

وفيما يلى أهم علامات الترقيم ومواضع استخدام كل منها:

١ - النقطة (٠) : ومواضع استخدامها:

- توضع فى نهاية الجملة التامة المعنى المستوفية لكل متعلقاتها.
- عند نهاية الكلام.

٢ - النقطتان (:) ومواضع استخدامهما هي:

- بين الشئ وأقسامه.
- قبل الأمثلة التى توضح القاعدة.
- عند الشرح والتفسير.

٣ - الشرطة (-) : ومواضع استخدامها هي:

- فى أول السطر عندما يراد تقسيم شئ إلى مكوناته.
- بين ما ركب من جزئين.
- بين العدد والمعدود إذا وقعتا عنواناً فى أول السطر.
- فى أول السطر فى الحوار بدلاً من ذكر اسم السائل والمجيب فى كل مرة.

٤ - الشرطة المائلة (/) : ومواضع استخدامها هي:

- تستخدم للتعبير عن علاقات تناسب بين ما قبل الشرطة وما بعدها.

٥ - علامة الاعتراض، الشرطتان (- -) : ومواضع استخدامها هي:

- تستعمل حيث يوضع بينهما جملة اعتراضية أى ما ليس من أركان الجملة.

٦ - الفصلة (،) : ومواضع استخدامها هي:

- توضع بين الجمل القصيرة مرتبطة المعنى.
- بين العبارات التى تتركب منها الجملة.
- بين المفردات المعطوف بعضها على بعض.
- بين فعل الشرط وجوابه.
- بين جملتين مرتبطتين معنى لا إعراباً.
- مع الأعداد عند تعددها.

٧ - الفصلة المنقوطة (؛) : ومواضع استخدامها هي:

- بين الجمل الطويلة غير المنتهية المرتبطة المعنى.
- بين فكرتين بنفس الجملة.
- بين تركيبين أحدهما سبب لآخر.
- الفصل بين أسماء المؤلفين عند ذكرهم بمتن البحث.

٨ - علامة التعجب (!) : ومواضع استخدامها هي:

- توضع فى آخر جملة يعبر عنها فرح أو حزن أو تعجب أى حدوث انفعال.

٩ - علامة الاستفهام (؟) : ومواضع استخدامها هي:

- بعد الجملة الاستفهامية.

١٠ - علامتي الاستفهام والتعجب معاً (!؟) : ومواضع استخدامها هي:

- فى نهاية جملة أو فقرة تعنى وجود تناقض بين فكرتين أو رأيين.
- توضع فى نهاية الجملة، فى حالة عدم اقتناع الكاتب بالرأى الوارد.

١١ - علامة التابعية (-) : ومواضع استخدامها هي:

- توضع فى آخر التذييل بالصفحة اتى لم يكتمل بها الكلام.

- إشارة إلى أن بداية حواشى الصفحة الجديدة تابع لنهاية حاشية الصفحة السابقة.

١٢ - القوسين ( ) ، ومواضع استخدامهما هي:

- يستعملان فى الجملة الاعتراضية.
- مع الأرقام فى بداية الجملة.
- مع كلمة جدول وشكل عند التنويه لهما فى النص.

١٣ - الأقواس المفتوحة المربعة [ ] ، ومواضع استخدامها هي:

- توضع بينهما الأقواس الصغيرة بمحتوياتها وذلك عند تعددها بالجملة الواحدة كالآتى : [( ) ( )].
- توضع بينهما ملاحظات المؤلف عندما ترد داخل كلام منقول بين قوسين عاديين.

١٤ - علامة الحذف (...) ، ومواضع استخدامها هي:

- يوضع ثلاث نقط مكان الجزء المحذوف من كلام مقتبس أو مكان محذوف.
- يوضع أربعة نقط إذا كان الحذف فى نهاية الجملة.

١٥ - علامتا التنصيص " " ، ومواضع استخدامها هي:

- يوضع بينهما كل ما هو منقول بنصه وحرفه من كلام الغير وذلك لتمييزه عن كلام الباحث نفسه.

سابعاً : بعض معايير الحكم علي البحوث النظرية وتقييمها :

بعد الانتهاء من إعداد أى بحث نظرى لابد من تقييمه من جانب المشرف المسئول عن ذلك حتى يتم تحديد مستوى إعداده من ناحية وحتى يعرف الباحث مواطن القوة فيما أنجز فيحاول تدعيمها ومواطن الضعف فيحاول التغلب عليها.

ومن أهم معايير الحكم على البحوث النظرية وتقييمها ما يلى:

المعيار الأول:

قدرة الباحث على اختيار موضوع البحث وعنوانه وتحديده تحديداً دقيقاً بحيث يعبر عن مضمون البحث ويخلو من الأخطاء اللفظية أو اللغوية والنحوية.

المعيار الثاني:

حداثة الموضوع ووضوحه حتى يكون له قيمة علمية أو يضيف معرفة جديدة بالنسبة لمجال تخصص الباحث بوجه خاص وللعلم بوجه عام.

المعيار الثالث:

تناول البحث بأسلوب جديد ومبتكر من حيث الشكل والمضمون يوضح الهوية المميزة للباحث، ويراعى الشكل العام للصفحات من حيث المسافات والسطور فى الصفحة وتصميم الجداول والأشكال وترتيب الصفحات.

المعيار الرابع:

استخدام اللغة (العربية – الأجنبية) استخداماً سليماً يسمح بتكوين صياغات لفظية محددة وجامعة للمعانى المراد التعبير عنها وعرضها فى البحث مع الدقة فى اختيار الألفاظ بحيث تعبر عن المقصود منها.

المعيار الخامس:

الرجوع إلى المصادر المختلفة وحسن الاقتباس منها فى إطار ما يرتبط بالبحث الذى يتم إعداده ووفقاً للأصول العلمية لاستخدام المراجع.

المعيار السادس:

القدرة على عرض وجهات النظر المتعددة مع التعليق عليها بالتأكيد أو المعارضة دون تحيز لوجهة نظر معينة بل نقد تلك الآراء على أساس موضوعى، مع عدم ذكر أفكار الغير دون الإشارة إلى ذلك، وعدم ذكر أسلوب الغير فى متن البحث على أنه أسلوب الباحث ضماناً للأمانة العلمية.

المعيار السابع:

وجود ترابط وعلاقات بين العناصر المتعددة لموضوع البحث بالاعتماد على الحقائق العلمية التى تم التوصل إليها ومراعاة الأمانة العلمية فى عرض المادة العلمية التى يتم الحصول عليها من المراجع، مع المهارة فى تسجيل المعلومات وتلخيصها بما يخدم موضوع البحث ومراعاة أن يكون البحث فى مجموعة وحدة واحدة فى إطار الترتيب المنطقى.

المعيار الثامن:

الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم فى مواضيعها السليمة.

المعيار التاسع:

الترتيب السليم لمحتويات البحث من حيث صفحة الوجه أو الغلاف الفهرس، المحتويات، التحليل النهائى والخاتمة مع مراعاة وجود تناسب فى حجم الأبواب والفصول والمباحث وأن يكون الترتيب محكوماً بتصاعد الأفكار.

المعيار العاشر:

تعدد المصادر العلمية التى يرجع إليها الباحث وحداثة تلك المصادر وعدم الاعتماد على مراجعة قديمة وعدم ذكر مرجع فى قائمة المراجع لم يتم الاستعانة به فى البحث وكتابة المراجع وتوثيقها بطريقة علمية سواء كانت مراجع عربية أو أجنبية ومراعاة الدقة فى كتابتها بحيث يمكن الرجوع إليها بسهولة.

المراجع العربية

١ – أحمد ماهر : الاتصال (الاسكندرية، الدار الجامعية للنشر، ٢٠٠٥).

٢ – حسن محمد خير الدين وآخرون : العلوم السلوكية (القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠٣).

٣ – ذوقان عبيدات وآخرون : البحث العلمى : مفهومه – أدواته – أساليبه (دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان : الأردن، ١٩٩٢).

٤ – عادل عوض : منطق النظرية العلمية المعاصرة وعلاقتها بالواقع التجريبى (الإسكندرية، منشأة المعارف، ٢٠٠٠).

٥ – على إسماعيل على: المهارات الأساسية فى ممارسة خدمة الفرد (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥).

٦ – ماهر أبو المعاطى على : التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية (القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، جامعة حلوان، ٢٠٠٠).

٧ – ماهر أبو المعاطى على: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٨).

٨ – ماهر أبو المعاطى على : مقدمة فى الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية (الرياض، مكتبة الزهراء، ٢٠٠٩).

٩ – ماهر أبو المعاطى على : الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية (السعودية، مكتبة الزهراء، ٢٠٠٩).

١٠ – ماهر محمود عمر : المقابلة فى الإرشاد والعلاج النفسى (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٢).

١١ – محمد خير عمر موسى وآخرين : التعليم نفسياً وتربوياً (دار اللواء للنشر والتوزيع، الرياض، ١٩٨٣).

١٢ – محمد محمد الهادى وأخرون : نحو مستقبل أفضل لتكنولوجيا المعلومات في مصر (المكتبة الأكاديمية بالقاهرة، ١٩٩٥).

١٣– نصيف فهمي منقريوس : مهارات العمل مع الأفراد والجماعات (القاهرة، دار خالد بن الوليد، ٢٠٠١).

١٤ – نصيف فهمي منقريوس : ممارسة العمليات المهنية فى العمل مع الجماعات، دراسات وتجارب ميدانية (كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان، ٢٠٠٠).

١٥ – نصيف فهمي منقريوس : المداخل والنماذج والنظريات فى ممارسة خدمة الجماعة (القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، جامعة حلوان، ٢٠٠٣).

١٦ – نصيف فهمي منقريوس: المهارات والتطبيقات المهنية فى العمل مع الجماعات والإشراف (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٦).

١٧ – نصيف فهمي، ماهر أبو المعاطى : مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٦).

الفهـرس

الصفحة

هذا الكتاب

يعرض المؤلفان لكتاب تعليم وممارسات المهارات فى الخدمة الاجتماعية الطبعة الثالثة بعد تطويرها وإعادة تنسيق أبوابها والفصول الأساسية التى تتضمنها بالإضافة إلى إضافة مجموعة من المهارات الحديثة التى يتطلب الأفراد دراستها والاهتمام بكيفية تحديد أساليب إختبارها ومدى الاستفادة منها فى المجالات المختلفة خاصة فى مجالات الخدمة الإجتماعية.

اهتم المؤلفان بوضع مجموعة من التدريبات العملية فى نهاية كل مهارة من المهارات حتى يمكن التأكد من معرفة المهارة علمياً وعملياً.

المهارات من المكونات الاساسية للحياة العملية خاصة فى المهن التى تتعامل مع الإنسان والجماعات والمجتمعات على اختلاف أنواعها.

المهارات هى الموجه الاساسية للنجاح والتقدم.

المهارات هى المؤشر الدال على الدراسة الواعيه والتدريب الدقيق فى مجالات العمل والخدمة الاجتماعية.

تعليم وممارسة المهارات فى المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية



مساكن سوتير- أمام سيراميكا كليوباترا
عمارة (5) مدخل 2 الأزاريطة - الإسكندرية
تليفاكس : 00203/4865277 - تليفون : 00203/4818707